

**Desenvolvimento e Avaliação de um Método
para Autorrepresentação em Sistemas Judiciais
utilizando a Narrativa Visual**

Francisco Fernando Vasconcelos Barbosa Barros Leite

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de
Doutor em Ciências e Tecnologias da Informação

Orientador:

Doutor Nuno Manuel de Carvalho Ferreira Guimarães, Professor Catedrático
ISCTE-IUL

Coorientador:

Doutor Pedro Alexandre de Mourão Antunes, Professor Associado
Victoria University of Wellington, New Zeland

Março, 2019

Resumo

No âmbito do direito de acesso à justiça, o fenómeno da autorrepresentação está a tornar-se um elemento estrutural na prática judiciária dos processos judiciais cíveis de primeira instância. No contexto da autorrepresentação, a elaboração de uma petição inicial coerente e a predominância da forma de comunicação verbal são duas variáveis que condicionam a interação dos litigantes, em autorrepresentação, com o sistema judicial.

Esta investigação incide na construção de formas alternativas à representação verbal da petição inicial em processos judiciais de baixa complexidade, tendo por hipótese que é possível descrever um conflito através duma narrativa visual, de forma coerente, sem prejuízo da precisão e do rigor, garantias fundamentais no processo judicial.

Deste modo, e assumindo que o litigante autorrepresentado não tem os conhecimentos técnicos necessários para elaborar uma petição inicial coerente, nesta investigação são propostos um modelo de coerência estrutural de uma petição visual – que facilite a elaboração de uma descrição coerente da petição inicial, na forma visual, para processos cíveis de baixa complexidade – e um método de análise da coerência de uma petição visual.

Para avaliar o modelo de coerência estrutural e o correspondente método de análise, foi desenvolvido um procedimento pormenorizado e sistemático, através de uma abordagem experimental. O conjunto de resultados empíricos obtidos mostra, com alguma evidência, que um litigante em autorrepresentação, sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, consegue construir uma petição inicial coerente através de uma narrativa visual baseada no modelo de coerência estrutural proposto.

Palavras-chave: Teoria da Narrativa, Narrativas Visuais, Coerência Narrativa, Coerência Estrutural, Análise da Coerência, Acesso à Justiça, Sistemas de *e-Justice*, Processo Civil, Petição Inicial, Autorrepresentação.

Résumé

Dans le cadre du droit d'accès à la justice, le phénomène de l'autoreprésentation est en train de devenir un élément structurel de la pratique judiciaire des procédures judiciaires civiles de première instance. Dans le contexte de l'autoreprésentation, l'élaboration d'une requête initiale cohérente et la prédominance de la forme de communication verbale sont deux variables qui conditionnent l'interaction des plaideurs, en autoreprésentation, avec le système judiciaire.

Cette recherche porte sur la construction de formes alternatives de la représentation verbale de la requête initiale dans des procédures judiciaires peu complexes, en supposant qu'il soit possible, par un récit visuel, de décrire un conflit de manière cohérente, sans préjudice de la précision et de la rigueur, des garanties fondamentales dans les procédures judiciaires.

De cette façon, et en supposant que le plaideur en autoreprésentation ne possède pas les connaissances techniques nécessaires pour préparer une requête initiale cohérente, on propose un modèle de cohérence structurelle d'une requête visuelle – afin de faciliter l'élaboration d'une description cohérente de la requête initiale, sous forme visuelle, pour les procédures civiles peu complexes – et une méthode d'analyse de la cohérence d'une requête visuelle.

Afin d'évaluer le modèle de cohérence structurelle et la méthode d'analyse correspondante, une procédure détaillée et systématique a été développée en utilisant une approche expérimentale. L'ensemble des résultats empiriques obtenus montre, avec une assurance, qu'un plaideur en autoreprésentation, ne disposant pas de connaissance spécifique lors de l'élaboration d'une requête initiale, est en mesure de créer une requête initiale cohérente à travers un récit visuel basé sur le modèle de cohérence structurelle proposé.

Mots-clés: Théorie du Récit, Récits Visuels, Accès à la Justice, Systèmes de *e-Justice*, Cohérence Narrative, Cohérence Structurelle, Analyse de la Cohérence, Procédure Civile, Requête Initiale, Autoreprésentation.

Abstract

In the scope of the right of access to justice, the phenomenon of self-representation is becoming an important element in civil judicial processes presented to courts of first instance. The preparation of a coherent statement of claim is a critical element in the support to self-representation in the judicial system.

This research explores the construction of coherent statements of claim, for low complexity judicial processes, based on visual narrative theory.

Assuming that self-represented litigants may not have the technical knowledge needed to prepare statements of claim, we develop a model for representing statements of claim using visual narrative and propose a method for analyzing the coherence of statements of claim.

Both model and method are evaluated using the experimental approach. The empirical results suggest the model and method support the construction of coherent statements of claim. These results contribute to promote self-representation and visual narrative in judicial systems.

Keywords: Narrative Theory, Visual Narrative, Narrative Coherence, Structural Coherence, Coherence Analysis, Access to Justice, e-Justice, Civil Procedure, Statements of Claim, Self-Representation.

Agradecimentos

Gostaria de exprimir o meu agradecimento a todas as pessoas que, de forma direta ou indireta, tornaram possível esta dissertação. Em particular, gostaria de deixar expresso o meu reconhecimento

- Ao Professor Doutor Nuno Manuel de Carvalho Ferreira Guimarães, pelo permanente acompanhamento, pela disponibilidade sempre manifestada, pelas sugestões apresentadas, pelo incentivo e pela motivação transmitidos ao longo de todo este trabalho.
- Ao Professor Doutor Pedro Alexandre de Mourão Antunes, pela orientação atenta e crítica, pela disponibilidade sempre manifestada, pelo exemplo e pelas longas trocas de impressões, que foram uma preciosa ajuda e um grande estímulo ao longo de todo este trabalho.

Índice

Resumo	i
Résumé	iii
Abstract.....	v
Agradecimentos	vii
Lista de Figuras	xiii
Lista de Tabelas	xvii
1 Introdução.....	1
1.1 Identificação do problema.....	1
1.2 Motivação e relevância da investigação	4
1.3 Objetivos e âmbito da investigação	7
1.4 Metodologia de investigação	10
1.5 Estrutura da dissertação	14
2 Enquadramento: o foco no acesso à justiça.....	17
2.1 Autorrepresentação no acesso à justiça.....	18
2.2 A complexidade da tramitação jurídica	23
2.3 A especificidade da linguagem jurídica.....	25
2.4 A simplificação processual	29
2.5 A simplificação funcional.....	30
2.6 A simplificação comunicacional.....	32
3 Base teórica: narrativa e coerência na petição inicial do processo civil.....	35
3.1 Histórias e narrativas.....	36
3.2 A narrativa no processo judicial	39
3.3 A coerência narrativa	40
3.4 A estrutura da narrativa no processo judicial.....	43
3.5 A estrutura da narrativa visual	50
4 Desenvolvimento do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual.....	57

4.1	Modelo de coerência estrutural da petição visual	57
4.1.1	Elementos estruturais específicos	58
4.1.2	Regras de integridade	61
4.2	Método de análise da coerência da petição visual	65
4.2.1	Análise da coerência estrutural.....	65
4.2.2	Análise da coerência substantiva.....	69
5	Construção da petição visual	77
5.1	Ferramenta de construção da petição visual	77
5.2	Utilização do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual	80
6	Avaliação do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual	89
6.1	Formulação das questões de avaliação	90
6.2	Caracterização das experiências	91
6.3	Operacionalização das experiências	95
6.3.1	Experiência E ₁	96
6.3.2	Experiência E ₂	97
6.3.3	Experiência E ₃	99
6.3.4	Experiência E ₄	101
6.4	Processo de avaliação das resoluções	102
6.4.1	Comparação das resoluções com a narrativa de referência	103
6.4.2	Análise da coerência estrutural das resoluções.....	105
6.4.3	Análise da coerência substantiva das resoluções.....	106
6.5	Tratamento dos dados	108
6.5.1	Experiência E ₁	109
6.5.2	Experiência E ₂	116
6.5.3	Experiência E ₃	125
6.5.4	Experiência E ₄	133
6.6	Análise estatística dos resultados.....	141
7	Discussão e conclusões.....	147
7.1	Contribuições da investigação	147

7.2	Limitações do estudo	149
7.3	Investigação futura.....	149
	Referências	151
	Apêndice A – Descrição dos casos.....	163
	Descrição C ₁₁ do caso C ₁	163
	Descrição C ₁₂ do caso C ₁	164
	Descrição C ₁₃ do caso C ₁	164
	Descrição C ₂₁ do caso C ₂	166
	Descrição C ₂₂ do caso C ₂	169
	Descrição C ₂₃ do caso C ₂	169
	Descrição C ₃₁ do caso C ₃	172
	Descrição C ₃₂ do caso C ₃	173
	Descrição C ₃₃ do caso C ₃	173
	Apêndice B – Narrativas de referência.....	175
	Narrativa de referência do caso C ₁	175
	Narrativa de referência do caso C ₂	176

Lista de Figuras

Figura 1-1 – Enquadramento de um sistema de <i>e-Justice</i>	2
Figura 1-2 – Análise do domínio do problema e objetivos da investigação.	8
Figura 1-3 – Método de investigação adotado.....	13
Figura 1-4 – Estrutura da dissertação.	16
Figura 2-1 – Fatores que condicionam o acesso à justiça a diferentes tipos de litigantes em autorrepresentação.	21
Figura 2-2 – Fatores que condicionam o acesso à justiça e possíveis soluções.	22
Figura 2-3 – Fases do processo cível comum ordinário.	23
Figura 2-4 – Fase dos articulados: petição inicial e contestação.	24
Figura 3-1 – Acontecimentos, história, narrativa e apresentação da narrativa.	38
Figura 3-2 – Conjugação das diferentes características da coerência narrativa.	42
Figura 3-3 – Narrativa e relato.	45
Figura 3-4 – A narrativa completa, na perspetiva de Labov (1972).	46
Figura 3-5 – A evolução da petição inicial nas diversas partes da narrativa completa de Labov (1972).	47
Figura 3-6 – O padrão narrativo Eu-Ele-Eu.	48
Figura 3-7 – O padrão narrativo Agora-Antes-Agora.	49
Figura 3-8 – O padrão narrativo Aqui-Ali-Aqui.	49
Figura 3-9 – Os elementos estruturais do modelo de Cohn (2013).	51
Figura 3-10 – Descrição de um conflito representada por oito imagens.	54
Figura 3-11 – Descrição do conflito com base no modelo de Labov (1972).	54
Figura 3-12 – Distribuição das 8 imagens em função do desentendimento e das partes do modelo de Labov (1972).	55
Figura 3-13 – Descrição do conflito com base no modelo de Cohn (2013).	55
Figura 3-14 – Distribuição das 8 imagens em função do desentendimento e dos elementos do modelo de Cohn (2013).	56
Figura 4-1 – A especialização dos elementos do modelo de coerência estrutural (MCE) com base nos modelos de Labov (1972) e de Cohn (2013).	58
Figura 4-2 – Os elementos do modelo de coerência estrutural.....	62
Figura 4-3 – Petição visual “mínima” – 4 imagens e 4 elementos estruturais.	63
Figura 4-4 – Petição visual “completa” – 8 imagens em 7 elementos estruturais.	64
Figura 4-5 – Petição visual “quase-completa” – 8 imagens em 5 elementos estruturais.	64
Figura 4-6 – Petição visual sem coerência estrutural.	65
Figura 4-7 – Elementos sobre os quais a regra de obrigatoriedade incide.	66

Figura 4-8 – Elementos sobre os quais as regras de unicidade incidem.	67
Figura 4-9 – Elementos sobre os quais as regras de ordem incidem.	67
Figura 4-10 – Elementos sobre os quais a análise das coerências temporal, espacial e causal incidem.	71
Figura 4-11 – Elementos sobre os quais a análise da coerência temática, da consistência, da credibilidade e da completude incidem.	72
Figura 4-12 – Processo de análise da coerência da petição visual.	74
Figura 5-1 – Aspeto genérico da ferramenta de estruturação de uma petição visual.	78
Figura 5-2 – Elementos estruturais predefinidos na ferramenta desenvolvida.	78
Figura 5-3 – Estrutura genérica de uma imagem de uma petição visual criada com a ferramenta desenvolvida.	79
Figura 5-4 – Processo iterativo de estruturação da petição visual.	81
Figura 5-5 – Petição visual – primeira descrição.	82
Figura 5-6 – Primeira história, primeira narrativa e primeira petição visual.	84
Figura 5-7 – História revista, narrativa revista e petição visual revista.	84
Figura 5-8 – Petição visual - descrição revista (1ª parte).	85
Figura 5-9 – Petição visual - descrição revista (2ª parte).	86
Figura 6-1 – Etapas do método de avaliação adotado.	90
Figura 6-2 – Distribuição das 4 experiências laboratoriais por 3 etapas.	92
Figura 6-3 – Distribuição das 3 descrições dos casos C ₁ e C ₂ pelas 4 experiências.	93
Figura 6-4 – Distribuição das descrições e dos conjuntos de participantes pelas experiências.	95
Figura 6-5 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados de E ₁	97
Figura 6-6 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados de E ₂	98
Figura 6-7 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados da primeira etapa de E ₃	100
Figura 6-8 – Participantes, tema e tipo de resultados da segunda etapa de E ₃	100
Figura 6-9 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados da primeira etapa de E ₄	102
Figura 6-10 – Participantes, tema e tipo de resultados da segunda etapa de E ₄	102
Figura 6-11 – Etapas do método de avaliação da coerência das resoluções.	103
Figura 6-12 – Participantes, tema e tipo de resultados de E ₁	109
Figura 6-13 – Participantes, tema e tipo de resultados de E ₂	116
Figura 6-14 – Valores <i>CaPi</i> para as resoluções visuais e verbais de E ₁ e de E ₂ , em função do participante.	123
Figura 6-15 – Valores <i>CaVar</i> da coerência temporal das resoluções visuais e verbais de E ₁ e de E ₂ , em função do participante.	125

Figura 6-16 – Valores <i>CaVar</i> da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais de E ₁ e de E ₂ , em função do participante.	125
Figura 6-17 – Participantes, temas e tipo de resultados de E ₃	126
Figura 6-18 – Valores <i>CaPi</i> para as resoluções visuais e verbais de E ₃ , em função do participante.	132
Figura 6-19 – Valores <i>CaVar</i> da coerência temporal das resoluções visuais e verbais de E ₃ , em função do participante.....	132
Figura 6-20 – Valores <i>CaVar</i> da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais de E ₃ , em função do participante.....	133
Figura 6-21 – Participantes, temas e tipo de resultados de E ₄	133
Figura 6-22 – Valores <i>CaPi</i> para as resoluções visuais e verbais de E ₄ , em função do participante.	139
Figura 6-23 – Valores <i>CaVar</i> das coerências temporal, espacial e causal das resoluções visuais e verbais de E ₄ , em função do participante.	140
Figura 6-24 – Valores <i>CaVar</i> da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais de E ₄ , em função do participante.....	140
Figura 6-25 – Valores <i>CaPi</i> para as resoluções visuais e verbais, em função do participante.	141
Figura 6-26 – Valores <i>CaVar</i> da coerência temporal das resoluções visuais e verbais, em função do participante.	143
Figura 6-27 – Valores <i>CaVar</i> da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais, em função do participante.	143

Lista de Tabelas

Tabela 1-1 – Atividades da investigação com base na metodologia DSRM (segundo Peffers <i>et al.</i> , 2007).	11
Tabela 2-1 – Fatores que condicionam o acesso à justiça e possíveis soluções.....	22
Tabela 3-1 – Correspondência entre a narrativa de Labov (1972) e a petição inicial. ...	47
Tabela 3-2 – Correspondência entre o modelo de Cohn (2013) e a petição inicial.....	53
Tabela 4-1 – Correspondência entre os elementos do modelo de coerência estrutural e as partes da petição inicial.	61
Tabela 4-2 – Regras de integridade do modelo de coerência estrutural.....	62
Tabela 4-3 – Elementos sobre os quais as regras de obrigatoriedade, unicidade e ordem incidem.	68
Tabela 4-4 – Procedimento analítico para avaliar a coerência estrutural de uma petição visual.....	68
Tabela 4-5 – Elementos sobre os quais cada variável da coerência substantiva incide.	73
Tabela 4-6 – Procedimento analítico para avaliar a coerência substantiva de uma petição visual.....	73
Tabela 5-1 – Análise da coerência estrutural da primeira descrição da petição visual. .	82
Tabela 5-2 – Análise da coerência substantiva da primeira descrição da petição visual.	83
Tabela 5-3 – Correspondência entre as questões, as imagens e os elementos estruturais, na petição revista.	87
Tabela 5-4 – Análise da coerência estrutural da petição visual revista.	88
Tabela 5-5 – Análise da coerência substantiva da petição visual revista.	88
Tabela 6-1 – Correspondência entre os elementos da petição verbal e os elementos da petição visual.	94
Tabela 6-2 – Procedimento analítico para avaliar a coerência substantiva de uma petição verbal.	94
Tabela 6-3 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E ₁	97
Tabela 6-4 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E ₂	99
Tabela 6-5 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E ₃	101
Tabela 6-6 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E ₄	102
Tabela 6-7 – Estrutura da narrativa de referência.....	103

Tabela 6-8 – Estrutura de uma tabela de comparação de 3 resoluções visuais com a narrativa de referência.	104
Tabela 6-9 – Estrutura de uma tabela de comparação de 3 resoluções verbais com a narrativa de referência.	105
Tabela 6-10 – Valores de ponderação para as variáveis S_i	108
Tabela 6-11 – Exemplos de avaliação da coerência temporal.....	108
Tabela 6-12 – Acontecimentos específicos de C_1	110
Tabela 6-13 – Comparação das resoluções visuais de E_1 com a narrativa de referência de C_1	111
Tabela 6-14 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E_1	111
Tabela 6-15 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E_1	112
Tabela 6-16 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E_1	112
Tabela 6-17 – Comparação das resoluções verbais de E_1 com a narrativa de referência de C_1	113
Tabela 6-18 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E_1	114
Tabela 6-19 – Avaliação da coerência temporal das resoluções verbais de E_1	114
Tabela 6-20 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E_1	115
Tabela 6-21 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E_1	115
Tabela 6-22 – Acontecimentos específicos de C_2	117
Tabela 6-23 – Comparação das resoluções visuais de E_2 com a narrativa de referência de C_2	118
Tabela 6-24 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E_2	118
Tabela 6-25 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E_2	119
Tabela 6-26 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E_2	119
Tabela 6-27 – Comparação das resoluções verbais de E_2 com a narrativa de referência de C_2	120
Tabela 6-28 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E_2	121
Tabela 6-29 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E_2	121
Tabela 6-30 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E_2	121
Tabela 6-31 – Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais de E_1 e E_2	122
Tabela 6-32 – Comparação das resoluções visuais de E_3 com a narrativa de referência de C_1	127
Tabela 6-33 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E_3	127
Tabela 6-34 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E_3	128

Tabela 6-35 – Comparação das resoluções verbais de E ₃ com a narrativa de referência de C ₂	129
Tabela 6-36 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E ₃	129
Tabela 6-37 – Avaliação da coerência temporal das resoluções verbais de E ₃	130
Tabela 6-38 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E ₃	130
Tabela 6-39 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E ₃	131
Tabela 6-40 - Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais de E ₃	131
Tabela 6-41 – Comparação das resoluções visuais de E ₄ com a narrativa de referência de C ₁	134
Tabela 6-42 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E ₄	135
Tabela 6-43 – Avaliação das coerências temporal, espacial e causal das resoluções visuais de E ₄	135
Tabela 6-44 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E ₄	135
Tabela 6-45 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E ₄	136
Tabela 6-46 – Comparação das resoluções verbais de E ₄ com a narrativa de referência de C ₂	137
Tabela 6-47 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E ₄	137
Tabela 6-48 – Avaliação das coerências temporal, espacial e causal das resoluções verbais de E ₄	138
Tabela 6-49 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E ₄	138
Tabela 6-50 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E ₄	138
Tabela 6-51 – Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções verbais e visuais de E ₄	139
Tabela 6-52 – Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções das 4 experiências.	141
Tabela 6-53 – Resultado dos testes à normalidade dos valores <i>CaPi</i>	144
Tabela 6-54 – Resultado dos testes à normalidade da variável coerência.	145

1 Introdução

Este capítulo procura explicitar o enquadramento e a estrutura do projeto de investigação. Numa primeira fase, é dada ênfase à contextualização do problema, no qual o tema foi enquadrado, relativamente aos assuntos que ele envolve. Numa segunda fase, são abordadas a motivação e a pertinência da investigação no contexto anteriormente referido, salientando o seu contributo para complementar a área onde a investigação feita até ao momento é escassa. Em seguida, procede-se à formulação do problema, com a exposição do seu objetivo genérico e dos propósitos de investigação específicos, tendo em consideração o contexto e os limites dentro dos quais a investigação foi realizada. Por fim, é apresentada a metodologia adotada e a estrutura genérica da dissertação.

1.1 Identificação do problema

O direito de acesso dos cidadãos à justiça tornou-se um tema importante no âmbito do conjunto abrangente das reformas nos sistemas judiciais (Reiling, 2009). Com o objetivo de simplificar o acesso dos cidadãos ao sistema judicial, em muitos países foi implementado um conjunto de reformas no sistema judicial que consistiu essencialmente, por um lado, no recurso às tecnologias de comunicação e informação, na reestruturação tecnocrática e de gestão dos tribunais e, por outro lado, na adequação, na simplificação das regras processuais e da linguagem jurídica (Gélinas *et al.*, 2015).

Neste sentido, em vários países foi desenvolvido um conjunto de projetos utilizando tecnologias com o objetivo de facilitar o acesso ao sistema judicial. Isto foi particularmente evidente no caso da plataforma MCOL – *Money Claims Online* – utilizada em Inglaterra e no País de Gales (Velicogna, 2008). A concretização destas soluções refletia a perspetiva de inovação e de modernização do setor público, um movimento institucional que se tornou conhecido como *e-Government* (Boughzala *et al.*, 2015) e, para o caso dos sistemas judiciais, por *e-Justice*. O *e-Government* é definido, para a generalidade do setor público, como um modelo de reorganização da administração pública, no qual as tecnologias de informação e de comunicação são usadas como

ferramentas estratégicas para a simplificação das estruturas organizativas, dos processos, do quadro regulamentar, dos recursos humanos e da própria cultura da administração pública, com o objetivo de melhorar os serviços públicos, reforçar a democracia e apoiar as políticas públicas (Boughzala *et al.*, 2015).

Nesta investigação é adotado um enquadramento abrangente do conceito de sistema de *e-Justice*. Assim, um sistema de *e-Justice* é definido como um sistema de informação e de comunicação que permite que, em qualquer momento e em qualquer lugar, um litigante em autorrepresentação possa, através de um “processo judicial virtual”, resolver uma situação de conflito recorrendo à mediação¹, à arbitragem² ou à litigância³ (Figura 1-1).

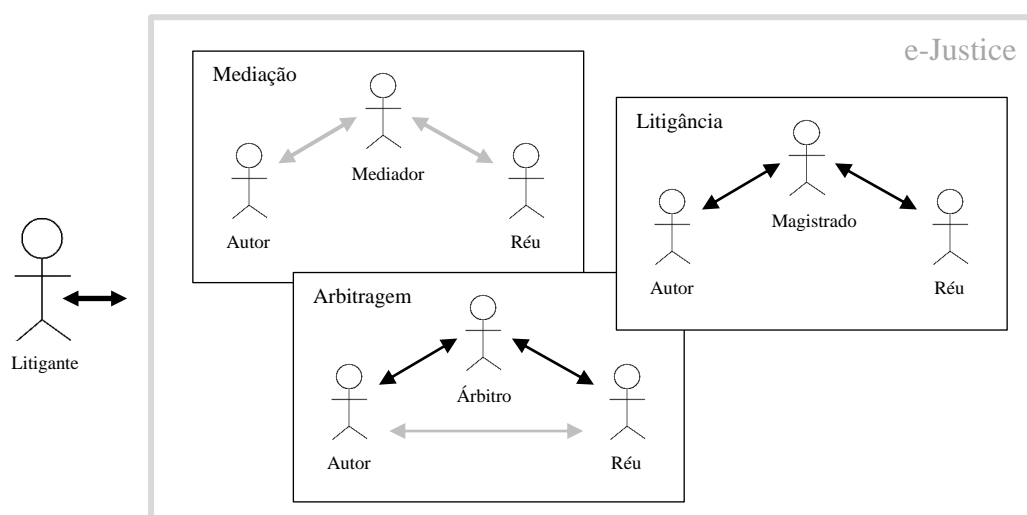


Figura 1-1 – Enquadramento de um sistema de *e-Justice*.

¹ Em Portugal, a mediação é uma forma de resolução [...] de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual duas [...] partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos. O mediador é um terceiro elemento, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio (Artigo 2.º da Lei 29/2013).

A diretiva 2008/52/CE define a mediação como um processo estruturado através do qual duas partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do litígio, com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas duas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pela legislação do estado-membro. A mediação pode ser conduzida por um magistrado que não seja responsável por qualquer processo judicial relacionado com o litígio.

² Em Portugal, a arbitragem pode ser definida como um modo de resolução jurisdicional de conflitos em que a decisão, com base na vontade das partes, é confiada a terceiros. A arbitragem é, assim, um meio de resolução [...] de litígios em que a decisão é confiada a um terceiro elemento e em que essa decisão tem força executiva e é vinculativa para as partes (Gouveia, 2014). Neste sentido, a arbitragem aproxima-se do modelo de resolução de conflitos no âmbito do processo civil comum ordinário.

³ Em Portugal, a litigância é a forma mais comum de resolução de conflitos no âmbito do processo civil comum ordinário.

Nesta investigação define-se “processo judicial virtual” como um processo judicial no qual todos os atos processuais tendem a ser realizados por via eletrónica, minimizando as deslocações do litigante a um tribunal presencial.

Esta definição de sistema de *e-Justice* está em conformidade com as propostas de integração nos tribunais cíveis de primeira instância de um conjunto diversificado de meios de resolução *online* de conflitos⁴ (Plobet & Casanovas, 2007; Plobet, 2008; Susskind, 2015; Salter, 2017) tais como o “*British Columbia Civil Resolution Tribunal*” (CRT), no Canadá, e o “*Her Majesty’s Online Court*” (HMOC), no Reino Unido. O CRT foi criado em 2012 e é o primeiro exemplo de um sistema de resolução *online* de conflitos integrado no sistema judicial. O CRT disponibiliza uma variedade de ferramentas e de meios de resolução *online* de conflitos – no âmbito da negociação, da mediação/arbitragem e do processo cível de primeira instância – para a resolução de conflitos de baixa complexidade entre pessoas e entre pessoas e empresas (Salter, 2017).

Para além de assumir uma perspetiva alargada do conceito de *e-Justice* (Plobet & Casanovas, 2007; Plobet, 2008; Susskind, 2015; Salter, 2017), esta investigação explora a utilização da narrativa visual em sistemas de *e-Justice*. Lodder & Bol (2003) e Katsh & Rule (2016) destacam que um dos principais desafios para os sistemas de *e-Justice* está relacionado com a utilização inovadora da tecnologia, através da introdução de novas formas de comunicação que facilitem o acesso à justiça. Note-se que os procedimentos de apresentação da informação em geral implementados nestes sistemas reproduzem as formas de comunicação tradicionais, através da exposição verbal (Ebner, 2012; Pearlstein *et al.*, 2012; Rainey, 2012; Wing & Rainey, 2012; Salter & Thompson, 2017). **A utilização de outras formas de representação da informação, em particular a narrativa visual, é uma área que ainda não foi investigada nos sistemas de *e-Justice*.**

Assim, nesta investigação é proposta **uma perspetiva inovadora sobre a forma como a petição inicial, em conflitos de baixa complexidade, pode ser construída e analisada, recorrendo ao uso de uma forma de representação ainda não investigada no domínio dos sistemas de *e-Justice* – a narrativa visual.** A narrativa visual funciona como um elemento mediador do processo de interpretação, de transmissão de significados,

⁴Para uma leitura aprofundada sobre a resolução *online* de conflitos, usualmente conhecida pela sigla ODR (*Online Dispute Resolution*), cf. Cortés (2011), Carneiro *et al.* (2014) e Katsh & Rabinovich-Einy (2017).

fundamental na transposição das numerosas dificuldades encontradas por aqueles que procuram comunicar através de diferentes domínios culturais e sociais.

1.2 Motivação e relevância da investigação

Boehme-Neßler (2011) refere que a comunicação por imagens aparece como um complemento à comunicação verbal, reforçando o assunto e as intenções do que pretende ser dito e, deste modo, permite intensificar significativamente o processo comunicativo. Normalmente recorre-se a imagens para ampliar a ação das palavras, para melhor explicar os conceitos e os procedimentos que as palavras, por si só, têm dificuldade em explicar. Um exemplo são as figuras técnicas. Nestes casos, a representação por figuras tem frequentemente o objetivo de ensinar como se pode ou deve fazer. Estas representações por figuras, destinadas ao ensino ou à aprendizagem, tendem a concentrar-se sobre processos operacionais em que as técnicas são aprendidas através da imitação. Aqui, a comunicação por imagens serve para mostrar as possibilidades de utilização ou as ações de construção de um objeto ou da realização de uma determinada tarefa (Eisner, 1986). Para Eisner (1986), a multidimensionalidade das figuras, o seu carácter e sua sincronia sinóptica tornam as figuras “naturais contadores de histórias”. As figuras podem representar, de forma síncrona, um conjunto de acontecimentos, ou de ações, que se sucedem.

Existem diversos exemplos da utilização prática da narrativa visual no ensino da Medicina (Green, 2010; Park *et al.*, 2011; Fong, 2012; Green, 2013; Bell & Evans, 2014; Junhasavasdikul *et al.*, 2017) e na prática da Medicina (Squier, 2008; Green & Rieck, 2013; Sim *et al.*, 2013; Donovan, 2014; McNicol, 2014; Servitje, 2015; Czerwiec & Huang, 2017; Leone, 2017; Weaver-Hightower, 2017), no ensino de processos de Gestão (Gerde & Foster, 2008; Andriani, 2012), no ensino das Ciências (Williams, 2008; Hosler & Boomer, 2011; Lin *et al.*, 2015; Lin & Lin, 2016; Koutníková, 2017; Ozdemir, 2017; Kumasaki *et al.*, 2018) e na divulgação da Ciência (Tatalovic, 2009; Tribull, 2017; Farinella, 2018), na Gestão de Processos – *Business Process Management* (Simões *et al.*, 2012; Simões *et al.*, 2016; Simões *et al.*, 2018), no desenvolvimento de sistemas de Interação Humano-Computador (Truong *et al.* 2006; Sakamoto *et al.*, 2007), na análise de requisitos em Engenharia de Software (Williams & Alspaugh, 2008; Haesen *et al.*,

2010) e nas instruções de segurança existentes nos aviões que transportam passageiros (com a descrição visual dos procedimentos que o passageiro deve efetuar, na eventualidade da ocorrência de um acidente).

Existem alguns exemplos de como a narrativa visual pode ser utilizada no âmbito do domínio jurídico, tais como no ensino do Direito (Glancey, 2015), nos direitos humanos (Gilbert & Keane, 2015) e na descrição de acontecimentos traumáticos (Crawley & van Rijswijk, 2012) promovendo a compreensão de conceitos importantes e de ideias fundamentais, na concretização da justiça. Um exemplo convincente, e que destaca a importância de se explicarem acontecimentos complexos de uma maneira simples e acessível, é o conjunto de narrativas visuais criadas pelas Comissões da Verdade da Guatemala (Guatemala, 2000) para explicar a violência e a repressão.

Estes exemplos mostram como **as representações visuais podem ser veículos poderosos para a transmissão da experiência humana**. As representações visuais tornam o assunto e as intenções do que está a ser dito, ou escrito, mais compreensíveis e fortalecem significativamente o efeito comunicativo (Medhi *et al.*, 2010; Boehme-Neßler, 2011; Kodagoda *et al.*, 2012), para além de serem compreendidas por indivíduos de diferentes idiomas, o que faz com que este tipo de documentos seja facilmente acessível a um maior número de pessoas.

Contudo, **a narrativa visual não tem ainda qualquer significado prático no domínio judicial** e não existe documentação científica que refira a utilização da narrativa visual na resolução de processos judiciais, como a posterior revisão da literatura mostra. Para Boehme-Neßler (2011) é o carácter informal da narrativa visual que explica o afastamento entre esta e a justiça, unanimemente baseada na comunicação verbal (oral e escrita). Boehme-Neßler (2011) refere que um dos argumentos de oposição ao uso de imagens no processo judicial é que nem sempre o que acontece na realidade pode ser explicado com base na simplicidade das imagens e que a representação do conhecimento jurídico através de imagens é uma forma limitada de pensamento e de transmissão de conhecimento. Torna-se difícil, assim, articular pensamentos complexos ou abstrações, tais como teorias ou conceitos abstratos, e transmitir quaisquer experiências não visuais por meio de um conjunto de imagens.

Boehme-Neßler (2011), apesar das limitações apontadas à utilização de representações visuais no domínio judicial, destaca **a importância das representações visuais nas formas de comunicação da sociedade atual**, o que tem consequências na forma de comunicação entre o domínio judicial e o cidadão comum. Na prática, como refere Aguiar e Silva (2011), o domínio judicial é moldado, naturalmente, pela evolução das formas de pensar e de falar. O domínio judicial é adaptado pelos elementos que fazem parte do seu próprio contexto mas não deixa de ser menos determinado por toda a cultura, ou prática comum, de comunicação que caracteriza a vida contemporânea. Giddens (2015) refere que a narrativa visual é um elemento evidente da cultura contemporânea e uma forma de narrativa generalizada nas sociedades atuais, e defende a importância da narrativa visual no domínio da justiça como um meio de comunicação multifacetado e adequado para mostrar e expressar as múltiplas e complexas dimensões da experiência humana. Giddens (2015) reforça as suas alegações referindo que a narrativa visual pode ter uma perspectiva técnica ou estética. Usualmente, a narrativa visual está associada à experiência estética. No domínio jurídico a linguagem verbal tem uma dimensão técnica. No entanto, há exemplos óbvios em que a descrição visual pode ser técnica (como no desenho técnico) e a narrativa verbal pode ser, expressivamente, estética (tal como na literatura ou na poesia).

Amsterdam & Bruner (2000) observam que o domínio judicial não existe no vácuo, fazendo parte de um mundo cultural. Relativamente ao relacionamento entre os sistemas judiciais e a sociedade, Martinez (2009a; 2009b) salienta que a justiça não é imune às mudanças nas infraestruturas de comunicação predominantes, pois a sua atividade tem por base uma intensa troca de informações. Na realidade, os sistemas judiciais contemporâneos, nas suas estruturas e nos procedimentos usados, são o resultado de uma evolução de muitos séculos, em que a infraestrutura prevalecente de comunicação em cada época foi determinando a forma, o conteúdo e a aplicação das leis (Martinez, 2009a; 2009b).

Boehme-Neßler (2011) reforça a sua argumentação a favor da utilização de imagens no domínio judicial referindo que a sequenciação narrativa, como meio de representar o “movimento do pensamento”, é a forma usual de pensamento com imagens e que esta forma de organização do pensamento é recorrente no processo judicial. O processo

judicial é, fundamentalmente, um processo de construção de uma história, erigida com base num conjunto de argumentos organizados numa sequência de acontecimentos.

1.3 Objetivos e âmbito da investigação

Na origem de um processo civil comum ordinário existe um conflito surgido na vida de duas, ou mais, pessoas relativamente à resolução de uma situação real. A diferença de posições assumidas pelas pessoas envolvidas no conflito determina que uma delas decida recorrer ao tribunal para conseguir a resolução do conflito a seu favor. Mas, quando se dirige ao tribunal, quem requer não pode limitar-se a dizer o que pretende. A reivindicação (a “petição inicial”) deve ser acompanhada pela exposição dos factos que fundamentam o conflito e justificam o efeito prático que pretende. De entre as diferentes partes constituintes do processo civil comum ordinário⁵, esta investigação está centrada, por razões de eficácia, na petição inicial⁶. Em termos jurídicos, a petição inicial é o documento que desencadeia o processo civil.

A petição inicial contém, em termos formais, três partes: introdução, narração e conclusão (Amaral, 2015). A petição inicial começa pela introdução, que tem como função, entre outras, identificar as partes⁷ – o autor (quem apresenta a queixa) e o réu (contra quem é apresentada a queixa). Se a petição inicial não contiver a identificação das partes, o tribunal não aceita a petição inicial⁸. Na narração, o autor deve expor os acontecimentos (e as razões de direito) que servem de fundamento à ação⁹. O processo judicial parte sempre da narração de uma situação concreta, envolvendo pessoas e acontecimentos, referenciados no tempo, no espaço e nas possíveis relações de causa e efeito. Se a petição

⁵ O processo judicial, no âmbito do processo civil comum ordinário, está organizado numa série de atos processuais. Esses atos podem ser organizados num conjunto de fases processuais – articulados, saneamento, instrução, julgamento e sentença. A fase inicial do processo civil (os articulados) começa com a petição inicial, na qual o autor alega os fundamentos de facto (e de direito) da situação jurídica invocada e formula o correspondente pedido contra o réu (Freitas, 2006).

⁶ A seleção da petição inicial como o objeto de estudo preferencial constitui uma estratégia defensável pois nela estão incluídos os elementos que caracterizam o objeto primário, que define o processo civil comum ordinário e através do qual se inicia o ‘diálogo’ do autor do processo com o tribunal.

⁷ Art. 552º/1-a) do CPC (2013).

⁸ Art. 558º do CPC (2013).

⁹ Art. 552º/1-d) do CPC (2013).

inicial não contiver, ou esta seja ininteligível, a causa de pedir¹⁰, a petição inicial é considerada inepta¹¹. À exposição dos acontecimentos, segue-se a conclusão. Na conclusão, o autor deve formular o pedido¹². Se a petição inicial não contiver o pedido, ou se existir contradição entre o pedido e a causa de pedir, a petição inicial é considerada inepta.

Isto mostra que é necessário que, no conjunto, a petição inicial seja **coerente**. Presume-se que o que se expõe na petição inicial representa o resultado organizado dos acontecimentos, configurados numa narrativa completa e consistente, de forma a proporcionar percetibilidade e credibilidade à petição inicial.

De acordo com Farrow *et al.* (2012), a elaboração de uma petição inicial coerente é um dos aspetos que mais condiciona a interação direta dos litigantes com o sistema judicial. **Nesta investigação assume-se, como premissa, que o litigante comum não tem os conhecimentos técnicos necessários para elaborar uma petição coerente.**

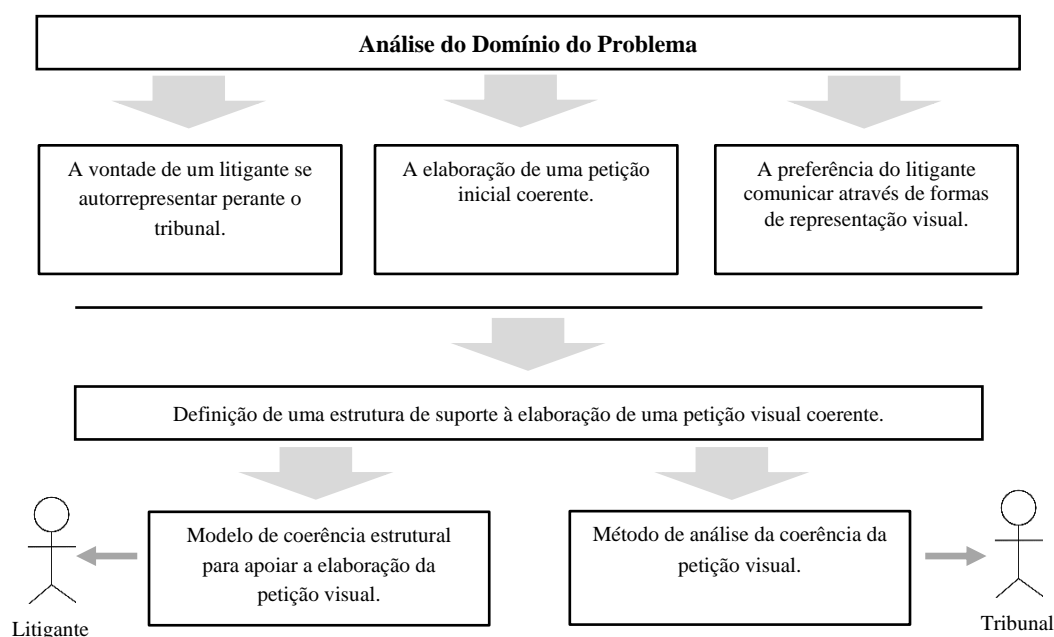


Figura 1-2 – Análise do domínio do problema e objetivos da investigação.

¹⁰ A “causa de pedir” (a razão, o motivo) é o conjunto de acontecimentos concretos, localizados no tempo e no espaço, que serve de fundamento ao pedido do autor.

¹¹ Art. 186º/2 do CPC (2013).

¹² Art. 552º/1-e) do CPC (2013).

Os princípios de coerência da petição inicial são os mesmos, quer a descrição seja verbal, quer seja visualizada através de um conjunto de figuras. Tal como a sintaxe verbal diferencia frases coerentes de frases desorganizadas, a construção de uma sequência de figuras deve usar um modelo de organização para se avaliar sequências de figuras coerentes e sequências de figuras desorganizadas.

Assim, com base na análise do domínio do problema, foi identificado o objetivo geral da investigação – a **definição de uma estrutura de suporte à elaboração de uma petição visual coerente**, no âmbito de um sistema de *e-Justice*, que permita a um litigante em autorrepresentação, através de um “processo judicial virtual”, resolver uma situação de conflito recorrendo à mediação, à arbitragem ou à litigância. Neste âmbito, a petição visual surge como uma alternativa à petição verbal, na forma como os conflitos de baixa complexidade podem ser apresentados e resolvidos.

A identificação do objetivo geral desta investigação teve ainda em consideração que:

1. A vontade de um litigante se autorrepresentar perante o tribunal está a ter uma relevância crescente na prática judiciária dos processos judiciais cíveis de primeira instância (Farrow *et al.*, 2012; Richardson *et al.*, 2012).
2. A elaboração de uma petição inicial coerente é um dos aspetos que mais condiciona a interação direta dos litigantes com o sistema judicial (Farrow *et al.*, 2012).
3. As formas de representação tradicionais, através da exposição verbal, prevaletentes nos sistemas de *e-Justice* (Ebner, 2012; Pearlstein *et al.*, 2012; Rainey, 2012; Wing & Rainey, 2012; Salter & Thompson, 2017), podem levar a que, na prática, uma parte dos litigantes em autorrepresentação possa ter dificuldade em transmitir ao tribunal a sua descrição do conflito. Note-se que uma parte dos litigantes, por questões linguísticas, socioculturais ou por baixa literacia (Guatemala, 2000; Medhi *et al.*, 2006; Medhi *et al.*, 2010; Boehme-Neßler, 2011; Kodagoda *et al.*, 2012), tem dificuldade em perceber e comunicar através de formas de representação verbal. Outros litigantes podem ter maior facilidade em perceber, pensar e comunicar através de formas de representação visual (Sternberg, 1997; Zhang & Sternberg, 2005; Kozhevnikov, 2007).

Considerando o objetivo geral da investigação, definem-se os seguintes objetivos concretos:

1. **Concretização de um modelo de coerência estrutural que facilite a elaboração de uma descrição coerente da petição inicial, na forma visual, para processos cíveis de baixa complexidade.**
2. **Concretização de um método de análise da coerência da petição inicial, na forma visual, para processos cíveis de baixa complexidade.**

1.4 Metodologia de investigação

Este trabalho de investigação enquadra-se na área científica dos sistemas de informação, na especialização de governo e administração pública eletrónica (*e-Government*). De acordo com Hevner *et al.* (2004), a investigação na área dos sistemas de informação é enquadrada por dois paradigmas: ciências comportamentais e *design science research* (DSR). As ciências comportamentais têm como modelo os métodos de investigação utilizados nas ciências naturais (e.g. psicologia, sociologia e antropologia), onde o objetivo é generalizar e fundamentar teoria que explique, ou preveja, fenómenos de comportamento humano. No domínio institucional, o investigador adquire a informação de que precisa, com base no conhecimento existente no domínio do problema e este conhecimento serve de orientação relativamente ao que deve ser feito para que a investigação atinja os objetivos desejados. Por outro lado, segundo Hevner *et al.* (2004), o paradigma DSR é, fundamentalmente, um processo de resolução de problemas que compreende uma sequência de atividades de investigação com o objetivo de desenvolver e avaliar um conjunto de artefactos inovadores e com utilidade no domínio do problema. Para Hevner *et al.* (2004), o conhecimento e a compreensão (do domínio) do problema resultam da construção e da avaliação de um artefacto inovador.

O método adotado nesta investigação segue, em geral, a metodologia *Design Science Research Methodology* (DSRM) proposta por Peffers *et al.* (2007). Na perspetiva de Peffers *et al.* (2007), o processo de investigação é iniciado pela identificação do problema. A partir da identificação do problema são definidos os objetivos da investigação, seguido do desenvolvimento e demonstração de um conjunto de artefactos inovadores, apropriados e específicos ao domínio do problema. Estes artefactos são em seguida

disponibilizados para avaliação, iniciando-se um processo de “revisão”. Este processo de “revisão” pode conter uma redefinição dos objetivos da investigação ou a alteração dos artefactos desenvolvidos.

March & Smith (1995) identificam quatro tipos de artefactos – constructos, modelos, métodos e protótipos. Os constructos (e.g. abstrações, enquadramentos conceptuais) definem conceitos nos quais os problemas e as soluções são representados. Os modelos (representações) usam os constructos para representar os domínios do problema e da solução. Os métodos definem algoritmos, processos ou orientações sobre a forma de resolver um problema. Os protótipos mostram como os sistemas de informação podem ser implementados, permitindo a avaliação concreta da viabilidade e da adequação de uma ideia à finalidade pretendida.

Note-se que os artefactos não precisam de envolver inovação técnica. A ênfase da inovação está na conceção dos artefactos e não na componente técnica dos artefactos (Vaishnavi & Kuechler, 2015). Gregor & Hevner (2013) diferenciam entre invenção (novas soluções para novos problemas), melhoramento (novas soluções para problemas conhecidos) e adaptação (de uma solução existente para um problema novo). Gregor & Hevner (2013) referem que os artefactos podem ser classificados em mais do que uma destas categorias.

A Tabela 1-1 apresenta o conjunto de atividades que foram realizadas no âmbito desta investigação, com base na metodologia DSRM.

Tabela 1-1 – Atividades da investigação com base na metodologia DSRM (segundo Peffers *et al.*, 2007).

Atividade		Função
1	Análise do domínio do problema e motivação	Definir o problema específico e justificar o valor da solução proposta.
2	Identificação dos objetivos da investigação	Definir a investigação como um processo de procura de uma solução para o problema. A partir da definição do problema e do conhecimento existente, é preciso identificar os objetivos da investigação.
3	Desenvolvimento dos artefactos e demonstração do uso dos artefactos	Concretizar uma solução para o problema como um artefacto. A investigação deve produzir um artefacto efetivável na forma de conceitos, modelos, métodos ou protótipos. A definição de um artefacto requer a utilização dos meios disponíveis para alcançar os fins desejados e que satisfaça as condições/restrições impostas no domínio do problema.
4	Avaliação dos artefactos	Avaliar o uso dos artefactos na resolução numa ou em mais instâncias representativas do problema.

Na metodologia proposta por Peffers *et al.* (2007), o processo de desenvolvimento da investigação é exaustivo e cumulativo (Granger, 1992) mas distribui-se, simultaneamente, por múltiplos níveis de abstração e de pormenor permitindo, assim, que uma fase seja iniciada antes da anterior ter ficado completamente definida (Peffers *et al.*, 2007).

Para Markus *et al.* (2002), o desenvolvimento da investigação é um processo de compreensão, de invenção e de concretização, onde o domínio do problema é apreendido como um conjunto de conceitos, entidades e ações, e em que a avaliação de uma solução fornece um conjunto de informações que conduzem a uma melhor compreensão do problema, permitindo aperfeiçoar a solução e reorientar a investigação. De acordo com Granger (1992), esta perspetiva de resolução de um problema corresponde ao conceito de estratégia, que não institui, necessariamente, uma definição particularizada dos atos a cumprir, mas somente uma indicação do âmbito dentro do qual as decisões devem ser tomadas. Este processo permite crescer progressivamente em ciência, se o objetivo for o conhecimento ou obter resultados parciais, se o fim for outro (Granger, 1992).

Segundo o paradigma DSR, o desenvolvimento da investigação é caracterizado por um ciclo sucessivo de construção e de avaliação de uma série de artefactos que, eventualmente, evoluirão sucessivamente para uma versão mais completa (March & Smith, 1995). Vaishnavi & Kuechler (2015) referem que este ciclo é iniciado com a identificação de uma solução para um problema, a partir do conhecimento existente no domínio do problema, e termina com a decisão de deixar os artefactos num determinado estado de desenvolvimento.

A Figura 1-3 apresenta o método de investigação adotado, com base na metodologia DSRM (segundo Peffers *et al.*, 2007). Nas duas primeiras fases, realiza-se uma análise do domínio do problema e identifica-se o objetivo específico da investigação – a definição de uma estrutura de suporte à elaboração de uma petição visual coerente, no âmbito de um sistema de *e-Justice*. Mais especificamente, as duas primeiras fases compreendem a análise da literatura (fontes secundárias) nos diversos domínios do conhecimento que enquadram esta investigação e a recolha, seleção e análise de uma amostra de processos judiciais (fontes primárias). Para se ter uma amostra significativa, são avaliados sessenta processos judiciais completos, dos Tribunais de Primeira Instância.

A seleção dos processos tem por base o interesse social do tipo de conflito. Só são selecionados casos em que houve sentença judicial, ficando de fora os casos em que houve acordo judicial entre as partes em conflito ou em que houve desistência da acusação contra o réu, por parte do autor do processo. A análise destes processos permite adquirir diversos conhecimentos relacionados com o conteúdo e os trâmites do processo judicial civil. Adicionalmente, é selecionado, do repositório digital dos Acórdãos dos Tribunais da Relação e da Jurisprudência dos Julgados de Paz, um conjunto de trinta acórdãos relativos a processos judiciais dos Tribunais de Primeira Instância e dos Julgados de Paz. Todos os processos selecionados têm por base cinco temas representativos do tipo de processos de baixa complexidade e descrevem situações de conflito entre pessoas singulares e entre pessoas singulares e empresas: venda de coisa defeituosa, arrendamento, condomínio, contrato-promessa e incumprimento de contrato.

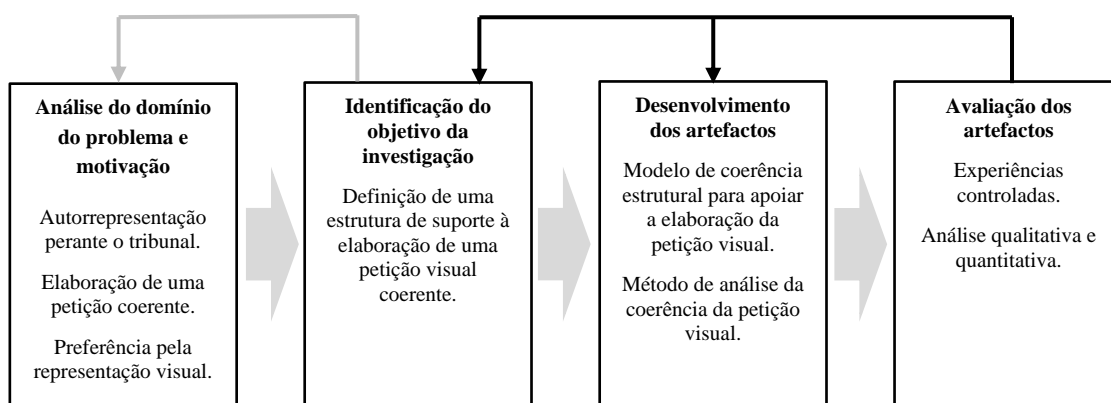


Figura 1-3 – Método de investigação adotado.

A terceira fase envolve a definição dos artefactos. Peffers *et al.* (2007) referem que, em geral, a investigação na área dos sistemas de informação se insere no domínio da investigação aplicada na perspectiva que, frequentemente, se recorre aos conhecimentos provenientes de outras áreas disciplinares para se desenvolver uma solução inovadora para um problema localizado na interseção de dois domínios – as tecnologias de informação e as organizações/instituições.

Nesse contexto, a investigação assume uma abordagem interdisciplinar, conciliando conceitos e modelos provenientes de abordagens jurídico-linguísticas, cognitivas e visual-estruturalistas, com o objetivo de investigar uma área onde pouco se sabe e desenvolver um modelo de coerência estrutural – capaz de apoiar a elaboração de uma petição inicial,

na forma visual – e um método analítico – capaz de produzir uma avaliação relevante da coerência da petição inicial, na forma visual – de um processo judicial civil de primeira instância.

Depois de construídos, os artefactos são avaliados de acordo com os objetivos da investigação, a partir dos quais são definidas as questões de avaliação (Vaishnavi & Kuechler, 2015). Assim, na quarta fase, o impacto que a utilização do modelo de coerência estrutural proposto tem na coerência da petição e o impacto que a utilização do método analítico tem na avaliação da coerência da petição são avaliados através de quatro experiências controladas, envolvendo a construção da petição inicial de duas situações de conflito.

Nesta fase final, a par da avaliação de natureza qualitativa é realizada uma avaliação de natureza quantitativa, por comparação com um modelo de coerência estrutural alternativo. Note-se que Klein & Myers (1999) referem que as soluções desenvolvidas, que surgem de problemas relacionados com a interação entre as pessoas e procedimentos organizacionais/institucionais devem, em geral, passar por uma avaliação qualitativa para permitir uma melhor compreensão dos mecanismos adequados para o desenvolvimento da teoria e da resolução do problema.

1.5 Estrutura da dissertação

Para além deste capítulo, de natureza introdutória, esta dissertação é composta por mais seis capítulos e dois apêndices.

O segundo capítulo define o enquadramento do tema específico da investigação no seu contexto mais geral, o acesso à justiça. Tendo a noção que o acesso à justiça é um conceito complexo, baseado num conjunto de fatores correlacionados, existe a necessidade de expor algumas das suas características e concretizações que, embora possam ao princípio parecer marginais ao tema específico da investigação, acabam por se revelar elementos conceptuais importantes e centrais à compreensão do tema, no seu todo. Assim, no segundo capítulo é analisada a especificidade da tramitação judicial, vista como um impedimento natural ao acesso aos tribunais, por parte do cidadão comum. Sendo o sistema judicial um universo de palavras, é analisado o interesse das várias legitimidades da “linguagem judicial”, tendo por base as preocupações de rigor e de precisão, ou de

adequação e simplificação. A partir de uma perspectiva de refundação do paradigma de acesso à justiça, através da simplificação e da desmaterialização do modelo processual, são analisadas duas concretizações no contexto do acesso à justiça, a justiça de proximidade e a utilização das tecnologias da informação e comunicação na justiça. Por fim, é apresentada uma nova perspectiva sobre a forma como os conflitos de baixa complexidade podem ser resolvidos, no âmbito de um sistema de *e-Justice*, recorrendo ao uso de uma forma de representação ainda não investigada no domínio judicial, a narrativa visual.

O terceiro capítulo começa por contextualizar a importância da narrativa no âmbito do processo judicial. De seguida, é identificado um conjunto de características que interessam para a elaboração de uma petição inicial coerente, provenientes de diversas abordagens jurídico-linguísticas e sociocognitivas. Por fim, são analisados diversos tipos de estruturas narrativas, que podem ser (re)utilizadas na elaboração de uma petição visual, no âmbito de um processo judicial cível de baixa complexidade.

No quarto capítulo, assumindo que uma narrativa se pode concretizar sob diversos sistemas semióticos, são propostos um modelo de coerência estrutural para a elaboração de uma petição visual e um método de análise da coerência de uma petição visual. O modelo estrutural e o método analítico surgem dos contributos da revisão de literatura efetuada e da possibilidade de se construir um modelo de coerência estrutural, capaz de apoiar a elaboração de uma petição visual, e um modelo analítico, capaz de produzir uma avaliação relevante da coerência da petição visual de um processo civil de baixa complexidade.

No quinto capítulo é apresentada a ferramenta de estruturação de uma petição visual, de acordo com o modelo de coerência estrutural que é proposto nesta investigação. Em seguida é mostrado um exemplo de um caso judicial, no âmbito do processo civil de baixa complexidade, em que é feita a análise das insuficiências ou imprecisões da petição visual, definida e analisada através dos modelos propostos, concretizando-se, esta última, num exercício de correção e de reformulação da petição visual.

No sexto capítulo procede-se à caracterização das experiências laboratoriais efetuadas. O modelo de coerência estrutural e o método de análise da coerência da petição visual foram avaliados através de quatro experiências laboratoriais, envolvendo a construção da

petição inicial e a avaliação da sua coerência, em duas situações de conflito. São apresentados o modo como os dados experimentais foram tratados e os resultados obtidos, sendo feita a análise desses resultados.

No sétimo capítulo é apresentada uma visão global das contribuições da investigação. Em seguida, é realizada uma análise de certas limitações da investigação e, por fim, são apresentadas algumas direções para futura investigação.

Nos apêndices, encontram-se tabelas e textos referenciados no sexto capítulo.

A Figura 1-4 mostra a estrutura da dissertação e as relações existentes entre os diversos capítulos.

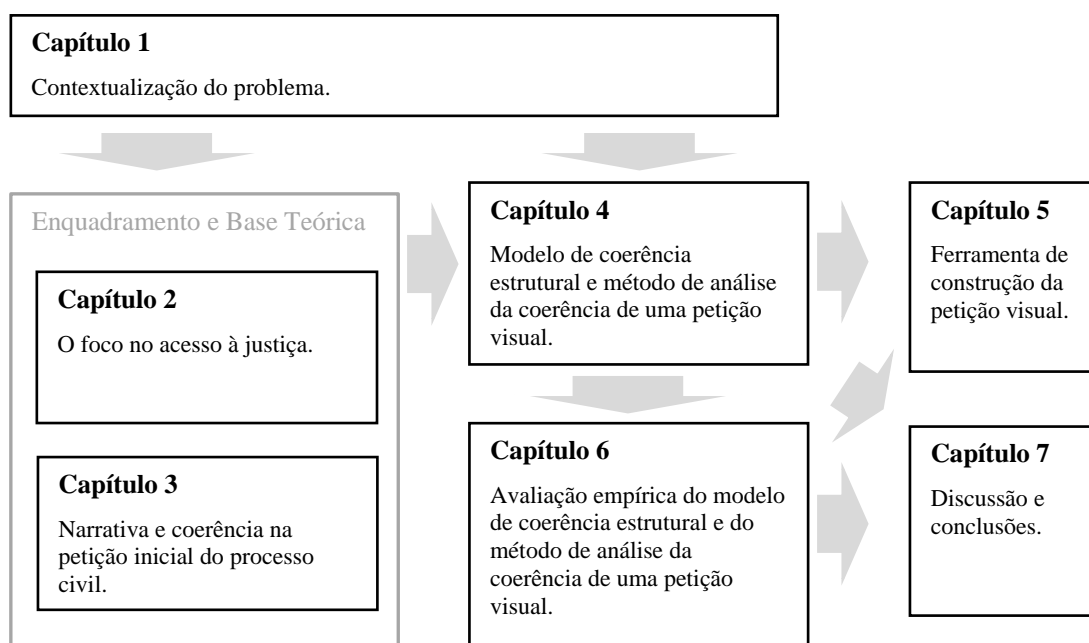


Figura 1-4 – Estrutura da dissertação.

2 Enquadramento: o foco no acesso à justiça

Ao longo das últimas três décadas, o discurso sobre a reforma dos sistemas judiciais mostrou uma crescente preocupação com o **acesso à justiça**. De acordo com a OCDE (2016), há evidências crescentes de que o acesso ao sistema de justiça num estado de direito contribui para o desenvolvimento sustentável e o crescimento “inclusivo”. De facto, a acessibilidade ao sistema de justiça reflete-se na confiança do cidadão no sistema de justiça e na forma como as pessoas e as empresas tomam decisões para investir e estabelecer relações contratuais (OCDE, 2016).

O direito de acesso à justiça encontra-se definido na Declaração Universal dos Direitos do Homem e na Convenção Europeia dos Direitos do Homem. Todos estes princípios atribuem o direito a um processo judicial justo que se concretize, por exemplo, nas garantias de imparcialidade e de independência do tribunal, de igualdade das partes, do direito ao contraditório, e de proferimento de uma decisão justa, num prazo e com um custo razoáveis.

O acesso à justiça, através dos tribunais, é um conceito muito mais amplo, que envolve mais do que as garantias formais acima enunciadas. Nesta investigação, adota-se a perspectiva de que o acesso à justiça é promovido se qualquer litigante puder apresentar, em **autorrepresentação**, um pedido a um tribunal, na defesa dos seus direitos, sem a obrigatoriedade de recorrer à intermediação de um representante legal.

Neste capítulo, assumindo que o fenómeno da autorrepresentação está a tornar-se um elemento estrutural na prática judiciária dos **processos judiciais cíveis de primeira instância**, começa-se por analisar, numa perspectiva geral, as diversas especificidades do sistema judicial que condicionam o acesso à justiça a diferentes tipos de litigantes em autorrepresentação. Partindo desta perspectiva geral, na segunda secção são analisadas algumas das características da tramitação jurídica e administrativa dos tribunais, vista como demasiado complexa para a generalidade dos litigantes sendo, como tal, um obstáculo no acesso à justiça. Na terceira secção são examinados os interesses das várias

legitimidades da “linguagem jurídica”, tendo por base as preocupações de rigor e de precisão, ou de adequação e simplificação.

Na quarta secção é analisado um modelo de simplificação processual, a partir da refundação do paradigma de acesso à justiça, com base nos princípios da simplicidade, da adequação, da informalidade, da oralidade e da absoluta economia processual, com o propósito de minimizar os efeitos da complexidade da tramitação jurídica e administrativa dos tribunais e da especificidade da linguagem jurídica. Na quinta secção é analisado um modelo de simplificação funcional, através da utilização da tecnologia, que se torna relevante na minimização das variáveis relativas à especificidade logística. Na sexta secção é apresentada uma nova perspectiva sobre a forma como os conflitos de baixa complexidade podem ser representados, no âmbito do sistema judicial (presencial e *on-line*), recorrendo ao uso da narrativa visual, como uma forma de representação alternativa à narrativa verbal¹³.

2.1 Autorrepresentação no acesso à justiça

O fenómeno da autorrepresentação está lentamente a tornar-se um elemento estrutural na prática judiciária dos processos judiciais cíveis de primeira instância (Farrow *et al.*, 2012). Diversos países enfrentam problemas de acesso à justiça resultantes dos atrasos, custos e complexidade inerentes aos procedimentos judiciais¹⁴ (Benyekhlef *et al.*, 2016). Por exemplo, no Canadá, de acordo com Benyekhlef *et al.* (2016), quase metade dos litigantes de processos judiciais cíveis de baixa complexidade pretendia autorrepresentar-se perante o tribunal. Na Austrália, de acordo com Richardson *et al.* (2012), dezassete por cento dos litigantes pretendiam autorrepresentar-se. As razões que motivam esses litigantes a agir sem a intermediação de um representante legal, para apresentar uma queixa a um tribunal, são variadas e não estão apenas ligadas à falta de recursos socioeconómicos, mas também à falta de confiança que os litigantes têm no modelo de intermediação (Benyekhlef *et al.*,

¹³ No quarto capítulo, tendo em atenção que a elaboração de uma petição inicial coerente é um dos aspetos que mais condiciona a interação dos litigantes (em autorrepresentação) com o sistema judicial (Farrow *et al.*, 2012), é proposto um modelo de coerência estrutural para apoiar a elaboração de uma petição inicial, com base na narrativa visual.

¹⁴ E acentuados pelos custos diretos e indiretos associados ao processo.

2016). De acordo com Farrow *et al.* (2012), os litigantes que pretendem autorrepresentar-se podem ser classificados em sete tipos (conjuntos não disjuntos):

1. Litigantes de casos judiciais em que a intermediação por um advogado não é necessária¹⁵.
2. Litigantes que vivem em localidades pequenas, ou em locais remotos, sem tribunal e que não conseguem encontrar um advogado.
3. Litigantes com escolaridade e com capacidade financeira para contratarem um advogado mas que, por variadas razões, preferem autorrepresentar-se.
4. Litigantes que não têm capacidade financeira para contratar um advogado mas que têm a escolaridade suficiente para procurarem os serviços judiciais disponíveis.
5. Litigantes que já foram anteriormente representados por um advogado (em casos judiciais demorados e, permanentemente, sem resolução) e que, presentemente, não querem ser representados por um advogado.
6. Litigantes com poucos rendimentos e com pouca escolaridade.
7. Litigantes com “barreiras” socioculturais que interferem no acesso à justiça – litigantes com diferenças físicas, linguísticas ou culturais.

De acordo com Farrow *et al.* (2012), o preenchimento de formulários, a organização do processo judicial, a compreensão da terminologia jurídica e a elaboração de uma petição inicial coerente, são alguns dos aspetos que condicionam a interação dos litigantes em autorrepresentação com o sistema judicial. A especificidade da linguagem jurídica (Tiersma, 2005; Reiling, 2009) e a complexidade inerente à tramitação jurídica e administrativa dos tribunais (Reiling, 2009) são dois aspetos que restringem o acesso do cidadão aos tribunais.

Para Reiling (2009) e Rass-Masson & Rouas (2017), a distância que o litigante tem que percorrer para estar presente num tribunal “presencial” é uma variável que condiciona o acesso à justiça pois, por vezes, os tribunais estão concentrados nos principais centros populacionais, tornando difícil, em disponibilidade de tempo e de custos, a presença do

¹⁵ Por exemplo, nos processos que decorram nos *Small Claims Courts*, como os Julgados de Paz.

cidadão no tribunal. Note-se que os custos do processo judicial são identificados como um dos fatores que mais restringe o acesso aos tribunais (UNDP, 2004; Reiling, 2009; Rass-Masson & Rouas, 2017). Nos custos, para além das despesas judiciais, podem ser acrescentados os custos das deslocações ao tribunal e da ausência do cidadão no seu local de trabalho, ao longo de todo o processo judicial.

Por outro lado, os procedimentos usados nos sistemas judiciais (presencial e *on-line*) reproduzem, na generalidade, as formas de representação tradicionais, através de declarações escritas ou orais (Lodder & Bol, 2003; Katsh & Rule, 2016). Note-se que uma parte dos litigantes pode ter mais facilidade em pensar e comunicar através de formas de representação visual ou ter mais facilidade em perceber e comunicar através de formas de representação verbal (Sadler-Smith & Riding, 1999). O modo de pensar e de concretizar uma tarefa tem por base os estilos cognitivos (Sternberg, 1997; Zhang & Sternberg, 2005; Kozhevnikov, 2007). Neste sentido, as formas de representação tradicionais podem levar a que, na prática, uma parte dos litigantes possa ter mais dificuldade em transmitir ao tribunal a sua descrição do conflito. Woolf (1996) refere que o sistema judicial deve ser compreensível para quem o utiliza e deve ser “responsivo” (adaptar-se de uma forma adequada) às condições daqueles que a ele recorrem. Assim, os litigantes, que pretendem autorrepresentar-se, podem também pertencer a um outro tipo de litigantes:

8. Litigantes que têm mais facilidade em comunicar através de formas de representação visual e, portanto, preferem a representação visual.

Nesta perspetiva, o acesso à justiça (A_j) depende de três fatores: as especificidades do modelo judicial, as especificidades logísticas e a especificidade da representação.

As especificidades do modelo judicial correspondem, em primeira instância, à especificidade da linguagem jurídica (e_1) e, em segunda instância, à complexidade inerente aos processos jurídicos e administrativos dos tribunais (e_2), que se refletem nas dificuldades dos litigantes no preenchimento de formulários, na organização do processo judicial e na elaboração de uma petição inicial coerente.

As especificidades logísticas correspondem, em primeira instância, à distância que o litigante tem que percorrer para estar presente num tribunal “presencial” (e_3) e, em segunda instância, à disponibilidade temporal que o litigante necessita para despender num processo “presencial” (e_4).

A especificidade da representação corresponde à forma de representação usada na tramitação processual (e_5). Assim, o acesso à justiça (A_j) pode ser definido em função de cinco variáveis:

$$A_j = f(e_1, e_2, e_3, e_4, e_5).$$

Tendo em consideração as variáveis (e_1, e_2, e_3, e_4), Farrow *et al.* (2012) recomendam que a tramitação processual seja simplificada e que se introduzam novos modelos de resolução *on-line* de litígios, ou outras iniciativas inovadoras para o apoio à resolução *on-line* de litígios, baseados em tecnologia.

A Figura 2-1 apresenta os oito tipos, não disjuntos, de litigantes em autorrepresentação e os fatores que podem condicionar o seu acesso à justiça. Note-se que um litigante do tipo “em que a intermediação não é necessária” pode também ser um litigante do tipo “vive numa localidade pequena” e do tipo “estilo cognitivo visual”.

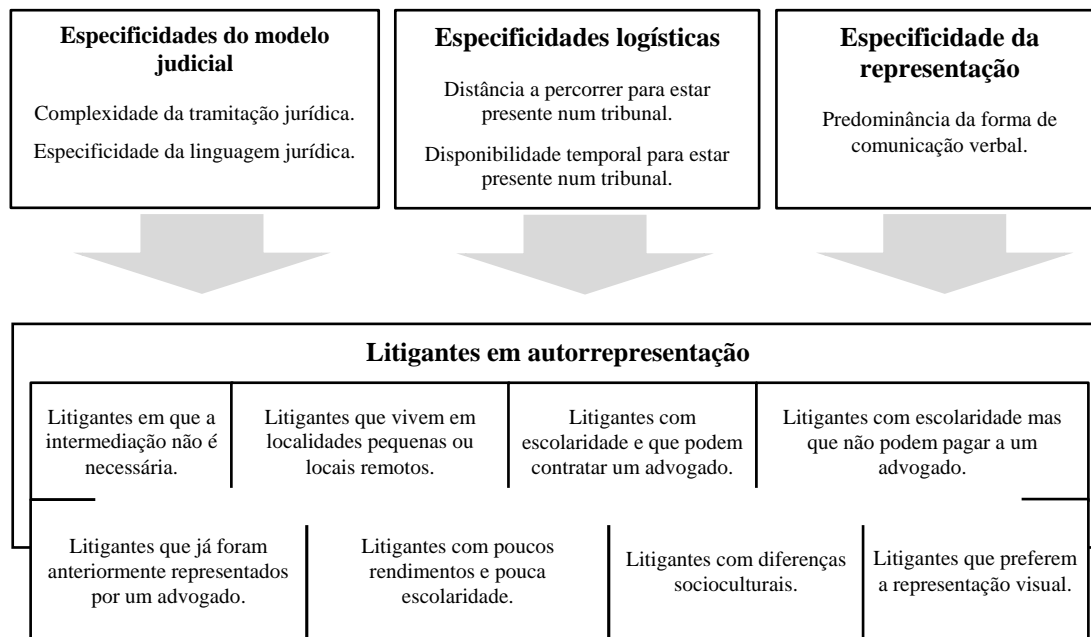


Figura 2-1 – Fatores que condicionam o acesso à justiça a diferentes tipos de litigantes em autorrepresentação.

Na Tabela 2-1 está sumariada a descrição dos fatores que limitam o acesso à justiça, a caracterização das variáveis e as soluções que podem ser aplicadas. A Figura 2-2 apresenta os fatores que condicionam o acesso à justiça e as possíveis soluções que podem ser aplicadas.

Tabela 2-1 – Fatores que condicionam o acesso à justiça e possíveis soluções.

Fator	Variável	Soluções aplicáveis
Especificidades do modelo judicial	A complexidade da tramitação jurídica é uma variável que pode condicionar o litigante a apresentar um pedido a um tribunal.	O efeito desta variável pode ser minimizado através da simplificação e da adequação processual.
	A especificidade da linguagem jurídica é uma variável que pode condicionar o litigante a apresentar um pedido a um tribunal.	O efeito desta variável pode ser minimizado através da informalidade, recorrendo-se mais à linguagem comum.
Especificidades logísticas	A distância é uma variável que pode condicionar o litigante a apresentar um pedido a um tribunal.	O efeito desta variável pode ser minimizado através do recurso a um sistema de justiça virtual.
	A falta de disponibilidade de horário é uma variável que pode condicionar o litigante a apresentar um pedido a um tribunal.	O efeito desta variável pode ser minimizado através do recurso a um sistema de justiça virtual.
Especificidade da representação	A predominância de um determinado estilo cognitivo de representação (verbal) é uma variável que pode condicionar o litigante a apresentar um pedido a um tribunal.	O efeito desta variável pode ser minimizado recorrendo a formas de representação alternativas à narrativa verbal.

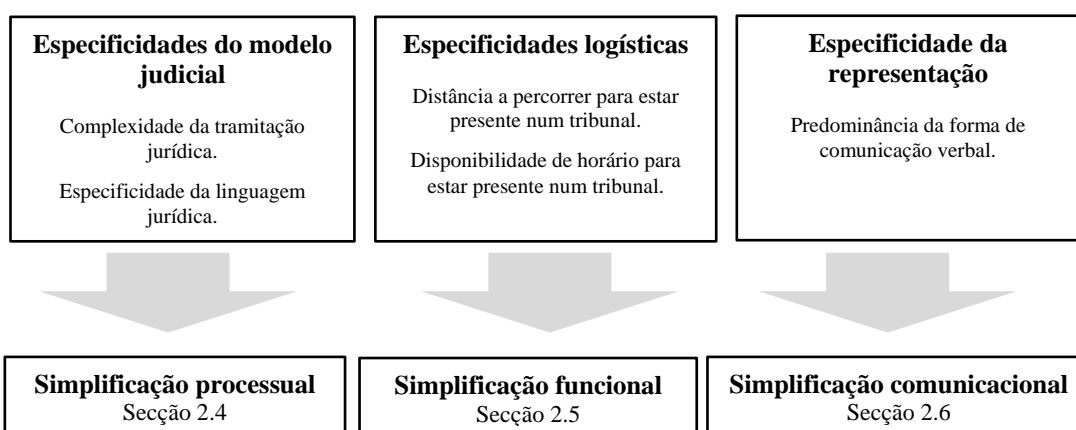


Figura 2-2 – Fatores que condicionam o acesso à justiça e possíveis soluções.

2.2 A complexidade da tramitação jurídica

Na perspetiva de Reiling (2009) e de Farrow *et al.* (2012), a complexidade da tramitação jurídica e administrativa dos tribunais é um dos maiores obstáculos ao acesso à justiça.

Por exemplo, em Portugal, o processo cível comum ordinário¹⁶ está organizado num conjunto de atos processuais (Freitas, 2006). Esses atos podem ser organizados numa série de fases processuais: articulados, saneamento, instrução, julgamento e sentença (Figura 2-3)¹⁷.



Figura 2-3 – Fases do processo cível comum ordinário.

Na fase dos articulados, as partes em conflito (o autor e o réu) alegam a matéria de facto e de direito relevantes para a decisão (através da petição inicial, da contestação e, eventualmente, da réplica). A fase de saneamento visa verificar e garantir a regularidade do processo, identificar as questões de facto e de direito relevantes, decidir o que possa ser decidido nesse momento e concretizar o objeto da subsequente prova para julgamento (audiência preliminar ou, não havendo lugar a ela, despacho saneador autónomo, seleção da matéria de facto pelo tribunal, eventuais reclamações e decisão sobre estas reclamações). A fase de instrução é repartida em atuações conducentes à prova dos factos alegados pelas partes (iniciada na audiência preliminar ou, na sua falta, com a notificação das partes para requererem as provas e ultimada na audiência de julgamento). Na fase de julgamento, as partes exprimem os seus pontos de vista sobre a decisão a proferir (alegações de facto do autor, alegações de facto do réu, decisão da matéria de facto, alegações de direito do autor, alegações de direito do réu). Na fase da sentença, perante o

¹⁶ A estrutura do processo comum, na forma ordinária, constitui a estrutura de referência das restantes formas do processo civil (Freitas, 2006).

¹⁷ A organização cronológica de um processo judicial, em diferentes fases, ajuda a compreender a estrutura e a sequência dos diferentes atos processuais (Valles, 2009).

que ficou percebido das fases anteriores, o tribunal toma uma decisão (a sentença) sobre o que foi pedido pelo autor contra o réu (com as eventuais reclamações contra ela e decisão destas)¹⁸. Note-se que, num processo judicial, nem sempre é necessário cumprir todas as fases. Se a complexidade do processo for pequena, o tribunal pode, em qualquer momento, se já tiver os elementos suficientes, tomar a decisão final pondo, assim, fim ao processo (Valles, 2009).

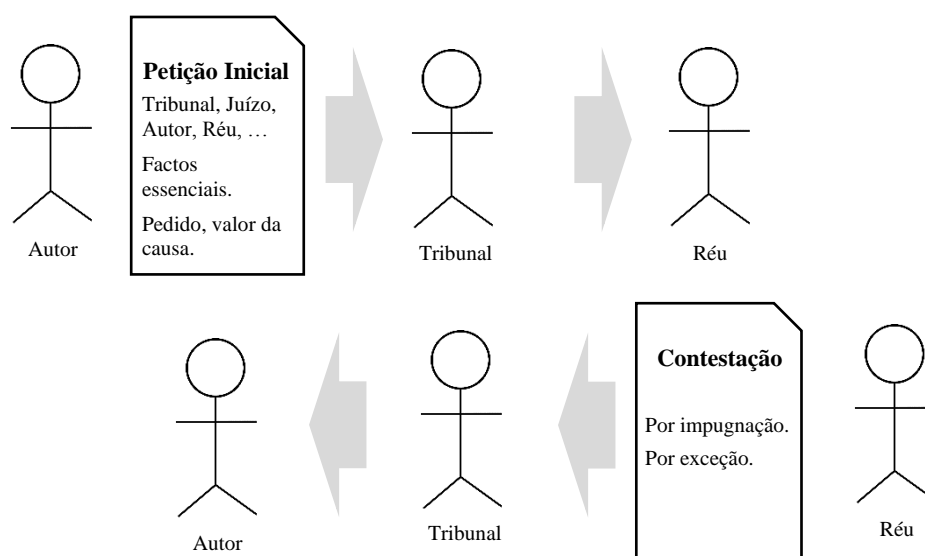


Figura 2-4 – Fase dos articulados: petição inicial e contestação.

No processo cível comum ordinário a fase dos articulados é, normalmente, composta por dois documentos: a petição inicial e a contestação (Freitas, 2013) (Figura 2-4). O processo inicia-se com a apresentação da petição inicial, na qual o autor requer ao tribunal uma ação dirigida contra o réu. A resposta do tribunal (a sentença) deve ser precedida de uma discussão entre as partes, que terão a possibilidade de se pronunciarem sobre todas as questões com interesse para a decisão a proferir (Freitas, 2006).

Na petição inicial, com que propõe a ação, o autor deve designar o tribunal e o respetivo juízo em que a ação é proposta e identificar as partes, indicando os seus nomes, domicílios (ou sedes) e indicar a forma do processo. De seguida, deve expor os factos essenciais que

¹⁸ Na estrutura da tramitação necessária, ou normal, do modelo processual, podem ainda inserir-se procedimentos anómalos, que constituem sequências de atos que ultrapassam a tramitação normal do processo, visando a resolução de determinadas questões fora do encadeado lógico inicialmente necessário à resolução do conflito, mas que, de uma forma mais ou menos direta, estão subordinadas ao objeto do processo – os incidentes (Freitas, 2006).

constituem a causa de pedir e as razões de direito que servem de fundamento à ação. No fim, deve formular o pedido e declarar o valor da causa¹⁹.

A contestação é, em sentido formal, a “narrativa de resposta” do réu à petição inicial do autor. Na contestação, o réu deve expor as razões de facto e de direito por que se opõe à pretensão do autor. Ao contestar, o réu deve tomar uma posição definida perante os factos que constituem a causa de pedir invocada pelo autor²⁰.

Os procedimentos judiciais desenvolvidos ao longo de muito tempo tornaram o processo judicial num procedimento complexo, por vezes incompreensível para quem está fora do domínio jurídico (Reiling, 2009). A excessiva formalidade, com uma tecnicidade complexa, não permite que o litigante comum entenda o que se passa (Reiling, 2009). De acordo com a OCDE (2016), a incidência de conflitos no âmbito do processo civil é muito alta. Contudo, a maioria dos conflitos ou fica por resolver ou é resolvida fora do sistema de justiça, que é visto como incompreensível e uma barreira à resolução legal dos problemas.

Ainsworth (2015) refere que o litigante, quando tem a perceção de que o sistema judicial é “inacessível”, considera o sistema judicial como injustificado e não concorda com a aplicação das decisões da justiça. Por outro lado, quando o litigante considera que o sistema judicial é acessível, cumpre as decisões da justiça, mesmo que não concorde com algumas dessas decisões (Ainsworth, 2015).

2.3 A especificidade da linguagem jurídica

Tal como a complexidade da tramitação jurídica e administrativa dos tribunais, a especificidade da linguagem jurídica é um dos aspetos que mais condiciona a interação da maioria dos litigantes com o sistema judicial (Tiersma, 2005; Reiling, 2009).

¹⁹ Art. 552º/1 do CPC (2013).

²⁰ Art. 572 e Art. 574 do CPC (2013). De acordo com o Art. 571º do CPC (2013), a contestação pode ser concretizada por impugnação e por exceção. O réu contesta por impugnação quando contradiz os factos expostos na petição inicial ou quando afirma que esses factos não podem produzir o efeito jurídico pretendido pelo autor. O réu contesta por exceção quando alega outros factos que impedem a apreciação do mérito da ação ou que, servindo de fundamento impeditivo, modificativo, ou extintivo, do direito invocado pelo autor da petição inicial, determinam a improcedência total ou parcial do pedido (estabelecido pelo autor, na petição inicial).

Para Aguiar e Silva (2011), são vários os tipos de registo discursivo em que se desenvolve o universo jurídico. Ainda que a linguagem oral seja a sua principal forma de comunicação, é a linguagem escrita do direito que mais reações negativas provoca no cidadão comum, que sente que essa “linguagem” não serve como um meio de compreensão do direito mas, antes, como um obstáculo à compreensão do direito. Para Rodrigues (2008), a linguagem jurídica é inerente a uma eficaz comunicação com o tribunal. São poucos os que a compreendem e, questão fundamental, a usam (Rodrigues, 2008). Ainda que os tribunais sejam um fenómeno social, pela sua própria natureza, a sua linguagem não parece estar organizada para ser socialmente compreensível (no exterior). Neste sentido, a linguagem jurídica obtém, do cidadão comum, sempre a mesma avaliação: difícil de compreender, hermética, opaca, complexa e codificada (Tiersma, 1999; Tiersma, 2005). Rodrigues (2008) refere-se a este desfasamento como uma questão de cidadania, pois quanto menos se compreende um processo menos se pode participar nele. De acordo com Tiersma (1999; 2005), a linguagem jurídica configura-se numa variedade linguística muito conservadora, muito refletida e complexa, com uma fraseologia própria, características que, no seu conjunto, aumentam o seu nível de incompreensibilidade.

Tiersma (2005) salienta que a linguagem jurídica é sobretudo um vocabulário especial que serve as suas necessidades práticas, com um conjunto de usos linguísticos específicos, pragmáticos e funcionalmente condicionados, desenvolvidos ao longo do tempo e indiferenciados a um determinado território. Segundo Tiersma (2005), a linguagem jurídica tende para a exatidão e o rigor, bem como para a complexidade e a neutralidade. Na linguagem jurídica, apresentam-se situações abstratas, onde as frases caracterizam uma referência genérica, expressando uma classe geral de acontecimentos e de participantes, recorrendo, por um lado, a uma série de termos de significado preciso e rigoroso, que ocorrem quase exclusivamente neste domínio do conhecimento e, por outro lado, a um conjunto de expressões que, embora presentes na linguagem comum, têm no domínio jurídico um significado muito específico e diferente daquele que têm na utilização comum. Para Tiersma (2005), o que as diferencia é sobretudo um vocabulário próprio que serve as suas necessidades práticas, na medida em que com esse vocabulário se podem compreender e comunicar factos, ações e relações, no domínio jurídico.

A linguagem jurídica reflete e é reflexo de uma cultura específica, dotada de interesses e finalidades específicas (Aguiar e Silva, 2011). No domínio judicial a linguagem jurídica funciona num sistema de condicionamento mútuo de relações (Aguiar e Silva, 2011). Segundo Aguiar e Silva (2011), são precisamente esses interesses e finalidades institucionais que conduzem ao afastamento do discurso jurídico da linguagem quotidiana. Este afastamento é propositado, já que no domínio jurídico se entende que as partes em litígio, por si próprias, não são as pessoas mais indicadas para tratar do seu conflito (Vandervort, 2012). A intermediação por um advogado, profissional deontologicamente marcado por uma certa distância das partes e das suas posições pessoais, é quase imposta por este modelo (Vandervort, 2012).

O acesso à informação judicial em linguagem simples e perceptível pode parecer um princípio trivial mas, na realidade, não o é. A simplificação da linguagem escrita do direito, ou a sua maior acessibilidade, clareza e inteligibilidade, levanta, na prática, algumas questões de difícil resolução. Gélinas *et al.* (2015) referem que, normalmente, os profissionais tendem a defender o *status quo*, argumentando com a necessidade de manter o rigor jurídico. Neste sentido, a complexidade da linguagem que caracteriza os documentos judiciais é, por vezes, justificada pela necessidade de conferir maior rigor, seriedade e credibilidade à informação institucional (Tiersma, 2005). Esta perspetiva responde à necessidade de formalismo que se impõe nas relações entre a instituição judicial e os cidadãos, em oposição à perspetiva do cidadão comum que espera por uma prática que corresponda a uma maior proximidade entre o cidadão e a justiça. Com base nesta premissa, se a linguagem jurídica é densa, estas características próprias estão, em geral, relacionadas com essa procura de rigor jurídico, de exatidão semântica e constituem uma mais-valia para os seus conhecedores, pois permite-lhes, entre si, uma comunicação mais eficaz e eficiente (Rodrigues, 2008; Aguiar e Silva, 2011). Estas características do discurso jurídico pretendem responder às necessidades de comunicação entre os seus membros, numa lógica de minimização das ambiguidades que possam surgir nessa comunicação (Gélinas *et al.*, 2015). Tal como noutras áreas do conhecimento, quanto maior for a especialização de um determinado domínio do conhecimento, maiores as suas dificuldades de comunicação com o exterior e maior será o seu afastamento da linguagem quotidiana.

No domínio judicial, o vocabulário é ajustado, e muitas vezes limitado, pela própria estrutura e dinâmica hierárquica e funcional do sistema judicial. Por outro lado, no sistema judicial as funções e as relações entre os seus membros são conformadas pelo uso de um determinado estilo de linguagem (Aguiar e Silva, 2011; Cheng & Sin, 2011).

A preocupação com a perceptibilidade dos textos legais e das decisões judiciais ganhou expressão com o desenvolvimento, no início da década de setenta do século passado, do chamado *Plain Language Movement*. Este movimento, surgido nos Estados Unidos da América e com o tempo difundido por vários países, visa operar uma redução da “linguagem técnica” numa série de sectores públicos de importância crucial para a vida dos cidadãos (Danet, 1980; Felsenfeld, 1981; Tiersma, 1999; Adler, 2012). O *Plain English Movement* (com origem no Reino Unido, em 1979) é talvez o mais conhecido desses movimentos e surgiu devido ao descontentamento do cidadão comum perante a linguagem obscura e ininteligível usada pela administração pública no Reino Unido. Nos Estados Unidos da América, os primeiros aspectos práticos deste movimento fizeram-se sentir a partir de 1978, quando o governo federal indicou que a regulamentação deveria passar a ser redigida numa linguagem simples e perceptível (Danet, 1980; Felsenfeld, 1981; Tiersma, 1999; Adler, 2012).

No entanto, as repercussões desta reforma, no domínio dos tribunais judiciais, não foram muito significativas (Tiersma, 1999; Aguiar e Silva, 2011). Os críticos desta reforma argumentam que as complexidades da linguagem jurídica foram frequentemente esquecidas, tendo sido igualmente esquecido que as incertezas e as indeterminações do discurso do direito são as incertezas e as indeterminações estruturais da própria linguagem quotidiana (Gélinas *et al.*, 2015). Contrária à ideia de que se deve utilizar um estilo de linguagem adequado às capacidades literárias dos destinatários da informação surge, naturalmente, a opinião de que a inteligibilidade não é um caminho de sentido único (McHale, 2012). Esta linha de pensamento assenta na premissa de que a linguagem quotidiana, cheia de ambiguidades, não é a mais adequada para representar todo o conjunto de situações que a lei pretende prever e solucionar, de um modo inequívoco (McHale, 2012; Gélinas *et al.*, 2015). A mudança de estilo linguístico, pela “simplificação”, implicaria a erradicação do vocábulo técnico e, com isto, a consequente perda de rigor e de exatidão jurídica nos textos jurídicos (McHale, 2012; Gélinas *et al.*, 2015).

Através do vocábulo técnico, os magistrados procuram minimizar a existência de outras interpretações, de lacunas e ambiguidades no conteúdo, de onde possa resultar uma contestação válida à decisão judicial, baseada na existência de uma lacuna identificada na realização do processo ou na aplicação mais correta da lei (Gibbons, 2004). No entanto, este cuidado, mais orientado para o domínio interno, tem repercussão direta na perceptibilidade para o universo do cidadão comum, prejudicada pela utilização recorrente de determinado tipo de terminologia (Gibbons, 2004).

2.4 A simplificação processual

O interesse público na administração da justiça requer inovação nos procedimentos, processos e estruturas institucionais (Vandervort, 2012).

Partindo deste princípio, que se baseia na reconceptualização dos objetivos e métodos do processo judicial, foram criadas instituições, em diversos países²¹, que começaram a operar como meios alternativos aos tribunais judiciais, com a função de oferecer procedimentos rápidos, simples e pouco dispendiosos para a resolução de conflitos pouco complexos e de baixo valor (conflitos entre pessoas singulares, disputas de proximidade e problemas entre cidadãos).

Em Portugal, uma das concretizações da política de reforma da justiça foi a criação, em 2001, dos Julgados de Paz. Os Julgados de Paz foram concebidos para serem orientados por princípios de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual²².

A introdução dos Julgados de Paz teve, sem dúvida, um impacto na forma como as partes participam e avaliam o processo judicial (DINÂMIA, 2007). Contrariamente ao procedimento judicial, onde as partes raramente expõe diretamente a sua narrativa, nos Julgados de Paz a participação direta das partes é essencial (Pires, 2008). Neste sentido, os Julgados de Paz têm o potencial de promover perceções positivas ao público, dando

²¹ Os *Disputes Tribunals* (Nova Zelândia), os *Small Claims Procedures – Tribunals* ou *Courts* (Austrália, Hong Kong, Singapura, Reino Unido, Estados Unidos da América, Canadá e Irlanda), os *Juzgados de Paz* (Espanha), e os *Giudice di Pace* (Itália) (DINÂMIA, 2007; Pires, 2008).

²² Lei 78/2001 - Julgados de Paz - Organização, competência e funcionamento. Diário da República - I Série-A - n.º 161 de 13 de Julho de 2001, 4267-4274.

aos litigantes uma experiência mais direta, capaz de moldar as suas próprias narrativas e de terem a oportunidade de as suas histórias serem ouvidas.

Ainsworth (2015) menciona que ganhar ou perder um caso judicial pode não ser o principal fator que conduza a uma avaliação positiva ou negativa do sistema judicial. Os litigantes que sentem que durante um processo judicial foram tratados de forma correta tinham uma avaliação positiva do sistema judicial, mesmo que não tivessem ganho o processo. Ser tratado de uma forma correta envolve três componentes: que o litigante foi capaz de articular e transmitir o seu lado do conflito, que foi ouvido no tribunal e que, ao longo do processo, foi tratado com dignidade.

Ser capaz de articular e transmitir o seu lado do conflito é um aspeto importante para promover a perceção positiva da justiça e da legitimidade de um sistema judicial. Ainsworth (2015) refere as investigações realizadas por Tyler (1990) e outros investigadores, relativamente a um conjunto de processos civis em tribunais de primeira instância, numa variedade de países e culturas. Essas investigações, que incidiram sobre um conjunto de casos judiciais nos quais os litigantes interagiram diretamente com o tribunal, concluíram que a satisfação dos litigantes com a justiça era maior quando os litigantes consideraram que tinham tido a oportunidade de contar a sua perspetiva do conflito, ainda que muitos desses litigantes tenham apresentado narrativas insuficientes para satisfazer os seus casos.

A tramitação processual nos Julgados de Paz é simples. O processo inicia-se com um requerimento inicial que pode ser apresentado por escrito ou oralmente. Se a apresentação do requerimento inicial for realizada na forma escrita é suficiente a exposição sucinta dos factos (Silva, 2006). Mesmo que o requerimento inicial tenha sido apresentado por escrito, a correção das “irregularidades” existentes no requerimento inicial pode ser apresentada oralmente na audiência de julgamento.

2.5 A simplificação funcional

Como foi referido na secção 2.1, a distância que o litigante tem que percorrer para estar presente num tribunal “presencial” é uma variável que condiciona o acesso à justiça pois, por vezes, os tribunais estão concentrados nos principais centros populacionais. Isto é

especialmente relevante para o litigante que vive em localidades pequenas, ou em locais remotos, sem tribunal e que, por alguma razão, não tem um advogado que o represente.

A outra variável, a disponibilidade temporal que o litigante tem que ter, para estar presente num tribunal “presencial”, pode ser uma condicionante para qualquer litigante que pertença a um dos oito tipos de litigante em autorrepresentação.

Tendo como exemplo o modelo de desintermediação entre o cidadão e a administração pública, um sistema de *e-Justice* pode apresentar um enorme potencial na promoção do acesso à justiça, minimizando o efeito das variáveis distância e disponibilidade de horário. O cidadão, em qualquer momento e em qualquer lugar, pode submeter a um tribunal um pedido de resolução de um conflito. Relativamente a um sistema presencial, um sistema de *e-Justice* tem as seguintes vantagens: maior flexibilidade nos horários, minimização das deslocações ao tribunal, maior privacidade, os litigantes não têm que se encontrar face a face (um fator importante se houver um histórico de violência) e o processo de resolução do conflito poder ocorrer com os participantes localizados em diferentes regiões (Zelevnikow & Bellucci, 2005).

Nos sistemas judiciais europeus, as abordagens mais bem-sucedidas na concretização de sistemas de *e-Justice* foram o sistema MCOL – *Money Claims Online* – em Inglaterra e no País de Gales, e o sistema *Tuomas-Santra*, na Finlândia (Carnevali, 2009; Velicogna, 2011). Estes sistemas optaram por tecnologias e procedimentos funcionais simples e mostraram ser especialmente adequados para a resolução de um grande número de casos de baixa complexidade e com um padrão comum. Por exemplo, o sistema *Tuomas-Santra* teve por base a realidade finlandesa. Em 1992 foi identificado que a grande maioria dos processos judiciais eram casos simples, do mesmo tipo e adequados a ser processados por via eletrónica (e.g. *e-mail*, *cloud computing*). Nestes casos, a tecnologia não desempenha um papel ativo, mas atua como mediadora do processo de resolução de litígios. Em ambos os casos, a utilização de tecnologias relativamente simples permitiu disponibilizar o serviço a um maior número de litigantes (Reiling, 2009; Velicogna, 2011).

A vantagem da mediação entre o litigante e o tribunal ser concretizada por via eletrónica é que não depende do tempo nem do espaço. Reiling (2009) refere que isto permite que se interaja, sem impor uma forma específica de como se deve interagir. Isto significa também que se pode modificar a forma de mediação.

2.6 A simplificação comunicacional

Ainda que a importância da simplificação processual e da simplificação funcional seja assumida, os procedimentos simplificados usados nos sistemas judiciais (presenciais e *on-line*) reproduzem, na generalidade, os géneros de comunicação tradicionais, através de declarações escritas ou orais (Lodder & Bol, 2003; Katsh & Rule, 2016). A prevalência das declarações verbais pode levar a que, na prática, uma parte dos litigantes em autorrepresentação possa ter alguma dificuldade em transmitir ao tribunal a sua descrição do conflito.

Numa sociedade, diferentes indivíduos podem usar abordagens diferentes para resolver problemas e a preferência por uma determinada abordagem normalmente é consistente e estável ao longo do tempo, estando diretamente relacionada com a sua forma de pensar e a sua personalidade (Kozhevnikov, 2007). Sternberg (1997) refere que, numa sociedade, diferentes indivíduos pensam de maneira diferente e se for pedido a um indivíduo para resolver um problema, o procedimento de resolução depende da forma como o indivíduo reúne, processa e avalia a informação necessária para realizar essa tarefa. Esta forma preferida de pensar e de concretizar uma tarefa tem sido conceptualizada na forma de estilos cognitivos.

Kozhevnikov (2007) define “estilos cognitivos” como o conjunto de heurísticas que um indivíduo usa para reunir, processar e avaliar informação. Essas heurísticas podem ser identificadas em vários níveis de processamento da informação, desde o nível perceptivo até ao metacognitivo, e podem ser agrupadas de acordo com o tipo de função reguladora que exercem em processos que vão desde a codificação automática da informação até à atribuição consciente de recursos cognitivos. Neste sentido, os estilos cognitivos são definidos como atitudes estáveis, preferências ou estratégias cognitivas habituais, que determinam os modos individuais de perceção, de referenciar acontecimentos passados, de pensamento e de resolução de problemas (Zhang & Sternberg, 2005; Kozhevnikov, 2007).

Riding & Cheema (1991) e Sternberg & Zhang (2001), depois de analisarem as descrições, as correlações, os métodos de avaliação e o efeito sobre o comportamento de mais de trinta perspetivas relacionadas com o conceito de estilo cognitivo, concluíram

que essas perspectivas se podiam classificar em duas dimensões: a “visual-verbal” e a “holística-analítica”.

Estas duas dimensões são ortogonais entre si e definem os modos de representação e de organização da informação. A dimensão holística-analítica identifica se um indivíduo tende a organizar a informação no seu todo ou nas suas partes constituintes (Sadler-Smith & Riding, 1999). A dimensão “visual-verbal” identifica se um indivíduo tem a tendência para representar a informação na forma verbal ou através de imagens (Sadler-Smith & Riding, 1999).

Estas duas dimensões podem ser vistas como independentes, de modo que a “posição” de um indivíduo numa dimensão não afeta a sua “posição” na outra dimensão (Smith & Sadler-Smith, 2006). Em especial, a dimensão verbal-visual fornece uma estrutura relevante e potencialmente útil para entender algumas das relações entre as preferências de resolução e a conceção de conteúdos relacionados com o modo e a estrutura de apresentação.

Esta investigação incide, principalmente, na construção de formas de representação da petição inicial em processos judiciais de baixa complexidade, tendo por hipótese que através da narrativa visual é possível descrever, de uma forma coerente, a descrição de um conflito, sem prejuízo da precisão e do rigor, garantias fundamentais no processo judicial. Neste tipo de narrativa, as figuras são representações dos objetos e das ações reais que se pretendem expor e, com base na sua estrutura, organizada de uma forma coerente, podem ser facilmente compreendidas. Compreender um conjunto de figuras organizadas é como presenciar os acontecimentos (Cohn, 2013).

Note-se que, normalmente, a narrativa visual é definida como o uso de imagens sequenciais (Eisner, 1986). Na opinião de Giddens (2012), contudo, a narrativa visual está na fronteira entre o modo verbal e o modo visual e a integração das palavras com as imagens permite que a narrativa visual seja “lida” como um todo, um sistema coerente. Deste modo, a narrativa visual não deve ser circunscrita como uma forma de representação estritamente visual mas uma forma de representação composta, com elementos verbais e visuais, perfeitamente combinados. Hatfield (2005) sugere que, ao contrário de uma nítida delimitação entre a palavra e a imagem, existe na narrativa visual

uma integração entre os elementos que “mostram” (os símbolos/objetos comuns e as figuras que representam os eventos narrativos) e os elementos que “falam” (a legenda e os “balões de diálogo”).

A consideração dos estilos cognitivos sugere a pertinência de novas abordagens no que diz respeito ao processo judicial nos tribunais, que assentem no reconhecimento da existência de diversidade de estilos cognitivos nos seus destinatários – em particular do estilo visual. Reconhecendo que o processo judicial civil é, em primeira instância, um processo de reconstrução de uma história factual, erigida com base num conjunto de argumentos organizados (Aguiar e Silva, 2011; Mootz, 2011), a narrativa visual, como uma modalidade de narrativa (Eisner, 1986), emerge como uma outra perspetiva (a visual, alternativa à verbal) sobre a forma como os conflitos de baixa complexidade podem ser apresentados e resolvidos.

Neste sentido, e assumindo que o litigante autorrepresentado não tem os conhecimentos técnicos necessários para elaborar uma petição inicial coerente, **nesta investigação é proposto um modelo de coerência estrutural que facilite a elaboração de uma descrição coerente da petição inicial, na forma visual, para processos cíveis de baixa complexidade.**

No início deste capítulo foi feito o enquadramento do tema específico da investigação no seu contexto mais geral, o acesso à justiça. Tendo em atenção que o acesso à justiça é um conceito baseado num conjunto de fatores correlacionados, houve a necessidade de analisar algumas das suas características e concretizações. Assim, primeiramente, foi analisada a especificidade da tramitação judicial, vista como um impedimento natural ao acesso aos tribunais, por parte do cidadão comum. De seguida, a partir de uma perspetiva de refundação do paradigma de acesso à justiça, através da simplificação e da desmaterialização do modelo processual, foram analisadas três concretizações no contexto do acesso à justiça: a simplificação processual, a simplificação funcional e a simplificação comunicacional. Esta dissertação posiciona-se no âmbito da simplificação comunicacional, perspetivando sobre a forma como os conflitos de baixa complexidade podem ser resolvidos, no âmbito de um sistema de *e-Justice*, recorrendo ao uso de uma forma de representação ainda não investigada no domínio judicial, a narrativa visual.

3 Base teórica: narrativa e coerência na petição inicial do processo civil

O processo civil parte sempre da narrativa de uma situação concreta, envolvendo pessoas e acontecimentos. Uma vez que estes acontecimentos não podem falar por si, torna-se necessária a reconstrução narrativa dos acontecimentos, referenciando-os no espaço, no tempo e nas possíveis relações de causa e efeito. Sem o universo narrativo não há acesso à experiência humana. A narrativa está presente no processo judicial sob a forma de descrições, relatos ou testemunhos, a que se recorre para descrever os acontecimentos e comunicar as experiências. O objetivo destas descrições, inseridas no processo judicial, é o de identificar, perceber e provar o que efetivamente possa ter sucedido (Bex, 2011).

A experiência humana é, em larga medida, uma experiência narrativa. A narrativa é uma forma de organizar e apresentar um conjunto de acontecimentos (Aguilar e Silva, 2011). Para White (1989), o processo judicial começa e acaba numa narrativa, com um fim que seja convincente e eficaz. No contexto judicial, pressupõe-se que a narrativa é definida como um relato da realidade, em que o que aí se descreve representa o resultado organizado de acontecimentos reais, configurados num relato coerente. A coerência narrativa refere-se à estrutura segundo a qual os diferentes elementos constituintes da narrativa se ligam uns aos outros, de forma a proporcionar credibilidade e perceptibilidade à narrativa. Por exemplo, no processo civil é considerado que a petição inicial é deficiente quando contenha insuficiências ou imprecisões na exposição dos factos, isto é, quando nela se encontrem todos os factos principais mas a sua alegação seja ambígua ou obscura. A deficiência diz respeito, por isso, ao conteúdo da descrição e à apresentação dos factos alegados, com lacunas ou saltos na sua exposição.

Neste capítulo, para além da análise da importância da narrativa no âmbito do processo judicial e da identificação de um conjunto de características que interessam para a elaboração de uma petição inicial coerente, provenientes de diversas abordagens jurídico-linguísticas e sociocognitivas, são analisados diversos tipos de estruturas narrativas, que

podem ser (re)utilizadas na elaboração de uma petição visual, no âmbito de um processo judicial cível de baixa complexidade.

3.1 Histórias e narrativas

A palavra história e a palavra narrativa podem ter vários sentidos, desde o de descrição imaginada ao de descrição autêntica, relativamente a uma ocorrência simples ou complexa²³. Em todos estes sentidos está implícita a noção de que narrativa e história têm uma sucessão temporal.

A narrativa encontra-se intimamente relacionada com o conhecimento que o Homem possui e elabora sobre a realidade. Bruner (1991) considera que, normalmente, organizamos a nossa experiência e a nossa memória dos acontecimentos na forma narrativa – as histórias, as razões para agir e as razões para não agir. A narrativa é um mecanismo de textualização do mundo e da experiência humana (Babo, 2017). Daquilo que, eventualmente, decorre das experiências de vida, todo o ser humano produz, na sua vida quotidiana, um número indefinido de narrativas, em que conta sequências de acontecimentos (Aguiar e Silva, 2007). A narrativa está presente na conversação, no conto, na tragédia, no drama, na comédia, no vitral, no cinema e na banda desenhada. As narrativas podem ser sustentadas pela linguagem articulada, oral ou escrita, pela imagem, estática ou móvel, pelo gesto ou pela mistura organizada de todas estas formas (Barthes, 1966).

Winterbottom *et al.* (2008) e Szatrowski (2010) usam o termo narrativa, especificamente, para definir as descrições das experiências pessoais, transmitidas na primeira pessoa ou na terceira pessoa e que são, frequentemente, designadas por testemunhos ou provas testemunhais. Estas narrativas são peças, estruturadas numa sequência lógica, que se focam na exposição de um conjunto de acontecimentos através de um conjunto de pormenores e personagens e de algum enredo.

Considerada como uma forma de organização inata, a elaboração narrativa está patente no próprio desenvolvimento do sujeito falante que, quase simultaneamente à aquisição da

²³ Ryan (2007) refere que, muitas vezes, a palavra narrativa é usada com o significado de explicação, argumentação, teoria, hipótese, evidência, ideologia ou mensagem.

linguagem, tende a narrativizar a experiência da forma mais elementar e simples, articulando o relato dos acontecimentos e das ações numa sucessão – depois ... e depois ... e depois ... – com uma ordenação temporal implícita (Babo, 2017). Por exemplo, Labov (1972) entende o processo narrativo como um método de recapitular a experiência passada através da estruturação dessa experiência numa sequência de episódios, ordenados no tempo²⁴.

Uma definição de narrativa, particularmente conhecida, é a de Prince (1982). Prince (1982) define uma **narrativa** como a representação de, pelo menos, dois acontecimentos ou situações (reais ou imaginárias) numa sequência temporal em que nenhuma delas pressupõe a outra, ou conduz à outra. Outras definições acrescentam à relação cronológica uma relação causal. Por exemplo, Jannidis (2003) define uma narrativa como uma forma de representação de uma série de acontecimentos através de um arranjo cronológico e causal; Richardson (2000) define uma narrativa como a representação de uma série de acontecimentos causalmente relacionados²⁵.

Para Chatman (1978), uma narrativa tem duas partes – a história e o discurso. A **história** é o conjunto de eventos, de personagens e de elementos do “cenário/contexto”. O **discurso** é a forma como todos estes elementos são representados na narrativa. Bal (1997) entende um texto narrativo como um todo finito e estruturado, em que um agente conta uma história. Nesta definição, uma história é uma série de acontecimentos lógicos e cronologicamente relacionados, em que alguns dos seus protagonistas participam. Para Bal (1997), se um texto narrativo é aquele em que uma história é contada, isso implica que o texto narrativo não é a história. Neste sentido, Schmid (2010) menciona que a construção de uma narrativa, a partir de uma série de acontecimentos, é o resultado de uma série de transformações. Uma das transformações é a “linearização” dos acontecimentos que ocorreram em simultâneo, através da definição de uma sequência (assíncrona) na representação desses acontecimentos – a narrativa.

²⁴ Note-se que a definição de processo narrativo, proposta por Labov (1972), decorre do contexto específico que Labov abordou – as narrativas orais, descritas na primeira pessoa e relativas a experiências que aconteceram na realidade.

²⁵ Para Richardson (2000), nesta definição incluem-se as narrativas verbais e as não-verbais (a pintura, a dança, a mímica, etc.).

Assim, Schmid (2010) distingue entre acontecimentos, história, narrativa e apresentação da narrativa. Os acontecimentos são a totalidade das situações, das personagens e das ações, explícita ou implicitamente representados ou logicamente abrangidos pela narrativa. A história é o resultado da seleção de um subconjunto de acontecimentos, organizados pela sua “ordem natural”. A narrativa é o resultado da reorganização dos acontecimentos incluídos na história, por uma “ordem artificial”. A apresentação da narrativa é a forma de representação – verbal (escrita ou oral) ou visual (banda desenhada, mímica, dança, pintura ou escultura) – dos acontecimentos dispostos na narrativa.

Os conceitos de história e de narrativa, de acordo com Schmid (2010), são os adotados nesta investigação. A Figura 3-1 representa uma história como um subconjunto dos acontecimentos, a reconfiguração da história numa narrativa e as formas de representar a narrativa, de acordo com Schmid (2010). Por exemplo, um litigante em autorrepresentação, com base no conjunto dos acontecimentos (com uma fronteira difusa) relacionados com um conflito, seleciona um subconjunto de acontecimentos – a história – que considera serem os mais relevantes para explicar, na sua perspetiva, o conflito. Por fim, a narrativa visual, com que pretende apresentar a petição inicial ao tribunal, é o resultado da reconfiguração da história através de uma série de transformações.

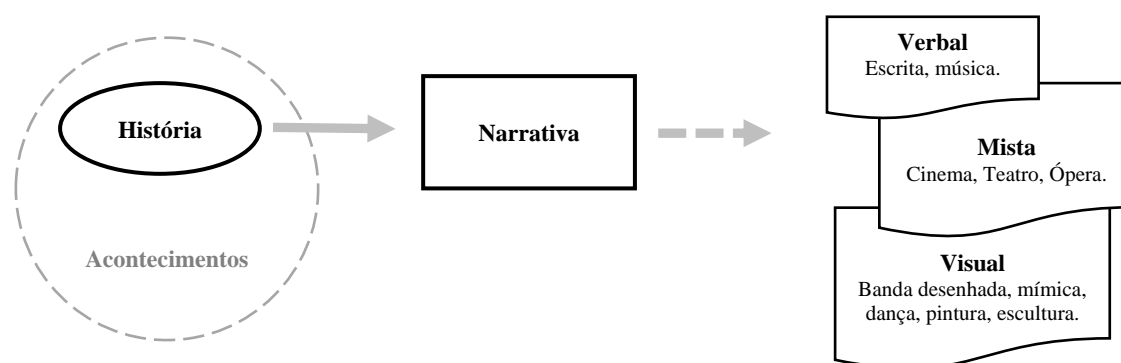


Figura 3-1 – Acontecimentos, história, narrativa e apresentação da narrativa.

Quesenbery & Brooks (2010), Crawford (2013) e Thier (2017) referem que as histórias são consideradas a forma mais antiga e universal de organização e de transmissão do conhecimento. Contar histórias é uma ação linguística e o resultado inevitável do desenvolvimento da linguagem (Abbott, 2002; Crawford, 2013). Quesenbery & Brooks (2010) referem que as histórias são uma forma de comunicação profundamente alicerçada

na psique humana. Para Quesenbery & Brooks, (2010), Schiffrin *et al.* (2010), Crawford (2013), Campbell & Duhart (2017) e Thier (2017), as histórias (como pseudonarrativas) são um meio e uma forma eficaz de reunir, de documentar e de transmitir experiências quotidianas, de aprender, de ensinar conceitos novos e, por vezes, de explicar conceitos mais complexos. Para Quesenbery & Brooks, (2010), Schiffrin *et al.* (2010), Crawford (2013), Campbell & Duhart (2017) e Thier (2017), isto presume que o ser humano é um utilizador natural de histórias e fá-lo pelo facto de reconhecer que as histórias são um meio e uma das formas mais simples e rápidas de adquirir e transmitir conhecimento.

Schiffrin *et al.* (2010) destacam que as histórias têm sido estudadas e aplicadas na psicologia clínica, na psicologia cognitiva, na antropologia e na sociologia. Note-se que, tal como Quesenbery & Brooks (2010) salientam, uma história conta, para além de uma sequência de acontecimentos, as razões e as motivações para que esses acontecimentos tenham ocorrido.

Para além destas áreas, Thier (2017) refere que as histórias têm recebido uma atenção cada vez maior no contexto da gestão do conhecimento, da gestão organizacional e da gestão de projetos, num domínio de aplicação que Norlyk (2013) define como *corporate storytelling* e Thier (2017) define como *strategic storytelling*. Thier (2017) menciona que, nestes contextos, as histórias têm sido usadas para documentar o conhecimento de especialistas, para ensinar de uma forma simples e rápida (*learning histories*), para documentar a introdução de novos produtos e serviços, de novos segmentos de negócio e para apoiar processos de renovação/reorganização de produtos e serviços.

3.2 A narrativa no processo judicial

Quesenbery & Brooks (2010), Bex (2011), Mootz (2011), Aguiar e Silva (2012) e Campbell & Duhart (2017) referem que, no processo judicial, uma parte da atividade comunicativa consiste na narrativização dos acontecimentos passados. Desde as descrições feitas pelas partes, passando pelas declarações das testemunhas, é perceptível o relevo assumido pela narrativa no processo judicial (Cotterill, 2003; Bex, 2011; Mootz, 2011; Campbell & Duhart, 2017). O objetivo destas narrativas, nos processos judiciais, é o de proceder à reconstrução dos acontecimentos passados, perceber o que sucedeu e como aconteceu (Pennington & Hastie, 1992). Formalmente, o tribunal não está

interessado na narrativa, enquanto tal, mas em identificar os elementos relevantes do conflito entre as partes. Mootz (2011) e Campbell & Duhart (2017) referem que um cliente não relata ao seu advogado um caso jurídico. Ele relata a sua experiência no conflito, um problema da sua vida quotidiana, que se articula por meio de narrativas. O advogado deve então analisar o conteúdo descrito e encontrar a “narrativa adequada”, a que melhor se adapta à apresentação do problema perante o tribunal. A ele competirá, num compromisso prático, moldar toda a situação, que lhe é apresentada pelo cliente, numa representação adequada às específicas finalidades e necessidades do processo judicial.

Amsterdam & Bruner (2000) e Meyer (2014) referem que a prática do Direito vive na narrativa. O processo judicial é, em primeira instância, um processo de construção de uma **história factual**, fundada com base num conjunto de eventos reais e argumentos de suporte organizados numa ordem temporal (Amsterdam & Bruner, 2000). A narrativa é materializada na forma de histórias factuais, dos eventos da vida quotidiana, das experiências reais (Meyer, 2014). As histórias factuais começaram por adquirir alguma visibilidade no sistema judicial e no ensino do Direito através da atenção dada ao *legal storytelling for oppositionists and others*, proposto por Delgado (1989), que explorava a ideia do potencial encerrado pelas narrativas comuns como uma forma de dar voz às comunidades tradicionalmente silenciadas pelas regras do sistema judicial.

No âmbito da petição inicial do processo judicial civil, pretende-se que o que aí se descreve represente o resultado organizado dos acontecimentos, configurados numa narrativa coerente e com histórias factuais. O objetivo desta narrativa é identificar e perceber o que efetivamente possa ter sucedido e que sirva de fundamento ao pedido do autor contra o réu.

3.3 A coerência narrativa

A **coerência narrativa** é definida como a relação que se estabelece entre as partes de um texto e que cria uma unidade de sentido. A coerência refere-se à forma segundo a qual os diferentes elementos constituintes da narrativa se ligam uns aos outros, de modo a proporcionar credibilidade e perceptibilidade à narrativa. A coerência é a forma de “fazer sentido” (Wintgens, 2005).

Ao longo do processo judicial, cada uma das partes em conflito relata a sua versão dos eventos. No tribunal, as diferentes narrativas são analisadas de acordo com a sua coerência interna e, entre as várias narrativas, uma é vista como a mais aceitável (Bex, 2011). Aguiar e Silva (2011) refere que o processo judicial, nos seus objetivos, está orientado para a descoberta da verdade. Idealmente, procura-se a verdade mas, na realidade, procura-se uma narrativa que faça sentido (Aguiar e Silva, 2011). De acordo com Pennington & Hastie (1992), um dos princípios que determina a aceitabilidade da narrativa é a sua coerência.

Neste sentido, a verdade passa a ser aferida por critérios de coerência. A coerência é um mecanismo que, assumindo a impossibilidade de um conhecimento exato, mas apenas provável, dos acontecimentos passados, permite aferir a credibilidade de uma história (Aguiar e Silva, 2011).

Para Pennington & Hastie (1992), a coerência está implicitamente associada à completude, à consistência e à credibilidade. A completude avalia se a narrativa contém todas as partes. A credibilidade avalia se a narrativa é realista, isto é, se os factos apresentados são exequíveis perante a realidade sociocultural presente. A consistência avalia a não existência de contradições internas.

Wintgens (2005) refere que a consistência não é uma condição necessária para a coerência e define a consistência como uma forma específica de fazer sentido. Para Arnauld & Martini (2015), na apreciação dos factos pelo tribunal, a falta de credibilidade pode ser assinalada através da análise de elementos intratextuais (a falta de consistência) e extratextuais (a credibilidade do narrador e a realidade sociocultural presente). Labov (1997) refere que a credibilidade da narrativa é a extensão em que os ouvintes acreditam que os eventos descritos tenham realmente ocorrido na forma descrita pelo narrador. Colocada numa zona entre os elementos intratextuais e os extratextuais, a completude da descrição dos eventos influencia a credibilidade da narrativa (Arnauld & Martini, 2015). Detalhes diversos, tais como diálogos ou pormenores mais específicos relacionados com os eventos, reforçam a credibilidade da narrativa, especialmente quando o tribunal procura identificar e associar esses detalhes à aplicação específica da lei. Na decisão final, o tribunal irá restringir-se aos factos do processo que considera necessários para a apreciação jurídica do conflito. Desta forma, o tribunal vai dirigir a narrativa para os

aspectos que considera necessário estarem bem definidos e percebidos para a aplicação da lei (Arnauld & Martini, 2015).

Por seu turno, Gernsbacher (1991) identifica quatro características para a coerência de uma narrativa – temporal, causal, espacial e referencial. A coerência temporal refere-se à consistência na identificação dos instantes em que ocorreram os acontecimentos. A coerência causal refere-se à consistência na identificação das razões devido às quais os eventos aconteceram. A coerência espacial refere-se à consistência na identificação dos locais onde ocorreram os acontecimentos. A coerência referencial refere-se à consistência sobre quem, ou sobre o que, está a ser descrito.

Habermas & Bluck (2000) identificam três características para classificar a coerência nas narrativas pessoais, que interessam para a narrativa judicial – temporal, causal e temática. A coerência temporal é definida como a extensão da história que tem uma sequência bem ordenada dos acontecimentos. A coerência causal é definida como a extensão na qual a história prova, ou explica, de uma forma convincente, que os primeiros acontecimentos são a causa, ou não, dos acontecimentos seguintes. A coerência temática é definida como a existência de organização em torno de um tema central.

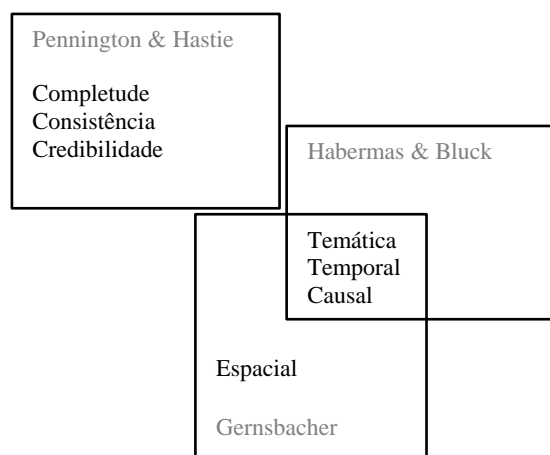


Figura 3-2 – Conjugação das diferentes características da coerência narrativa.

A partir da integração dos três conjuntos de características, propostos por Gernsbacher (1991), Pennington & Hastie (1992) e por Habermas & Bluck (2000) (Figura 3-2), percebe-se a necessidade de existir uma sequência lógica (no tempo e no espaço) e uma

causalidade perceptível entre os vários acontecimentos e a necessidade de se conseguir a integração unificada de todos estes elementos na história, colocando, como refere Ricœur (1991), a primazia da concordância sobre a discordância, ainda que com a permanente concorrência entre o processo de sequenciação e o processo de configuração da narrativa. Por isso, Ricœur (1991) refere que no processo de construção de uma estrutura para uma história se pode falar de uma “concordância discordante” ou uma “discordância concordante”.

Os princípios de coerência da narrativa são os mesmos quer a descrição seja escrita, quer seja visualizada através de um conjunto de figuras. Tal como a sintaxe textual diferencia frases coerentes de frases desorganizadas, a construção de uma sequência de figuras deve usar um modelo de organização para se avaliar sequências de figuras coerentes e sequências de figuras desorganizadas.

Não será difícil encontrar exemplos deste processo de estruturação, que reforçam estas noções. Sarbin (1986) refere que, se um conjunto de figuras for apresentado a uma pessoa, ela irá tentar organizar essas figuras de acordo com algum padrão, de forma a construir uma história. Neste processo, descobre-se que as figuras são reunidas através do recurso, implícito ou explícito, a um enredo, através do qual a história irá refletir decisões, metas, fins, avaliações e sentimentos.

3.4 A estrutura da narrativa no processo judicial

A narrativização constitui um processo de estruturação dos eventos nas suas posições relativas, através de uma ordenação (Babo, 2017). Brooks (1992) define a **narrativização** como uma “forma de raciocínio sobre uma determinada situação”, que Sarbin (1986) entende ser um processo organizador da ação humana. Narrar começa por ser articular as ações umas com as outras – dar-lhes uma sequência, dispô-las, por exemplo, no tempo ou no espaço, com um começo, uma sequência de acontecimentos e um final (Labov, 1972; Sarbin, 1986; Crossley, 2002; Appan *et al.*, 2004). Pensamentos, recordações, factos e ideias convertem-se numa história quando são descritos de uma maneira ordenada. Inerente a esta estruturação está a capacidade de segmentação, de converter um todo em partes e de lhe conferir um significado, ao atribuir sujeitos e consequências às ações

(Babo, 2017). Eisner (1986) considera ainda que na narrativização o narrador exerce o controlo sobre a estrutura narrativa dos acontecimentos.

No entanto, como refere Babo (2017), o que distingue a narrativização de uma descrição de um conjunto de acontecimentos é a existência de um **acontecimento marcante** – um conflito, um desequilíbrio, um confronto, uma rutura, uma polémica – que “modifica o curso da história” e que transforma o relato numa narrativa²⁶. É o acontecimento marcante e a definição da sua (re)solução, que modifica o tipo de registo e que define a narrativa. Todas as narrativas descrevem algum tipo de conflito ou algum tipo de problema (Crawford, 2013). Para Babo (2017), narrar é trazer um olhar organizado àquilo que surgiu como disrupção. O que o mecanismo narrativo vem conferir à sequencialidade temporal dos acontecimentos (ligados por uma temática) é uma organização desses acontecimentos, de acordo com uma finalidade (Babo, 2017). Uma narrativa orienta-se por uma finalidade que é assumida pela conclusão, que antecede a sua finalização. Esta forma de representação tem como objetivo a instauração de uma ordem de causalidade na ação (Schmid, 2010; Babo, 2017). É a existência de uma causalidade nas ações²⁷, entre um momento inicial e um momento final, que permite que um conjunto de acontecimentos, protagonizado por um dado sujeito, se configure numa narrativa.

Uma narrativa com três partes (princípio, meio e fim), em que os acontecimentos são descritos de uma maneira ordenada, pode ser representada como um gráfico de uma função com um máximo entre o meio e o fim. Este valor extremo, representado no gráfico da esquerda da Figura 3-3²⁸, define o acontecimento marcante. Por outro lado, um relato com três partes (princípio, meio e fim), em que os acontecimentos são descritos de uma maneira ordenada, pode ser representado pelo gráfico da direita da Figura 3-3.

²⁶ Babo (2017) refere que, como exemplo de uma narrativa, Umberto Eco expôs aos seus alunos um pequeno relato da sua chegada à Universidade de Bolonha. Perante a sequencialidade das ações de rotina, os alunos perguntaram qual a razão de ser, qual o interesse, de tal relato. É que, na verdade, nada nele justificava a forma de uma narrativa. Faltava um acontecimento marcante, que faria de um relato uma narrativa, isto é, que permitia uma mudança de registo, com implicações estruturantes.

²⁷ Pennington & Hastie (1992) dão ênfase à estruturação da narrativa judicial em elementos “de causalidade”, referindo que este modelo de construção desempenha uma função importante na análise e na tomada de decisões, como forma de criar um sumário dos factos apresentados e proporcionar uma melhor perceção e explicação da informação apresentada.

²⁸ Laurel (2014) apresenta uma representação gráfica, para as “narrativas dramáticas”, baseada na curva da ação dramática de Freytag (1898). Nessa representação gráfica, cada acontecimento é definido por um segmento de reta cujo declive representa a razão entre o nível de complicação e o tempo da sua duração, na ação dramática.

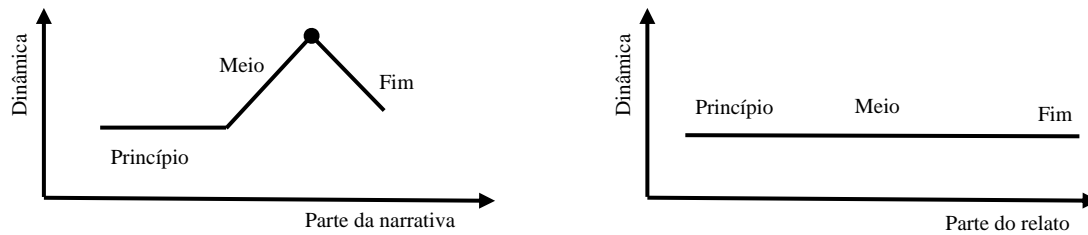


Figura 3-3 – Narrativa e relato.

Nos meios judiciais, é através dos acontecimentos marcantes e da “consequencialidade” que a noção de narrativa se torna significativa (Cotterill, 2003). Esta formulação é particularmente relevante na construção de histórias factuais. De acordo com Labov & Waletzky (1966) e Labov (1972), uma história factual tem uma macroestrutura constituída por cinco partes: orientação, complicação, avaliação, resolução e coda.

A “orientação” refere-se à parte introdutória da narrativa. Nesta parte, procede-se ao enquadramento geral da história. O narrador descreve as pessoas (as personagens principais) que irão interagir e a configuração da narrativa (o local onde a ação ocorre e o período de tempo).

A segunda parte, a “complicação”, geralmente começa imediatamente após a “orientação” ter sido estabelecida e constitui o elemento principal da narrativa. Esta parte define o conjunto de acontecimentos concretos, que mostra as alterações que houve à situação inicial e que levam ao “acontecimento marcante” (o desacordo, o desentendimento, a rutura).

Na “avaliação” o narrador apresenta as razões pelas quais considera que é importante contar a história. A “avaliação” é uma parte opcional.

Na “resolução” o narrador apresenta uma resposta ao problema decorrente da complicação e exposto no acontecimento marcante. Em muitas narrativas, a avaliação e a resolução estão associadas num único elemento. Labov & Waletzky (1966) sugerem que se numa narrativa não estiver definida a resolução, a última parte da exposição deve integrar a “avaliação” e a “resolução”.

Finalmente, a “coda” mostra que a narrativa está concluída, ao mesmo tempo que procede à ligação entre o que foi descrito e a situação atual. A “coda” é uma parte opcional. Em

conjunto com a “avaliação”, a “coda” pode mostrar a importância, na perspectiva do narrador, do assunto que é exposto na narrativa.

As histórias factuais podem ser estruturadas com diferentes partes e a fronteira entre as diversas partes não é óbvia. Labov (1972) denota que, para além da complicação, não é necessário que as outras partes estejam presentes. No entanto, Labov & Waletzky (1966) referem que uma narrativa que só contém a orientação, a complicação e a resolução, não é uma narrativa “completa”. Pode realizar a função referencial mas, no entanto, pode ser uma narrativa mais difícil de entender. Essa narrativa não tem um significado, não transmite um sentido pois não mostra a opinião do autor sobre o que aconteceu, não assinala a importância relativa dos acontecimentos.

Apesar de Labov (1972) referir que as partes não têm uma ordem específica, na sua perspectiva uma narrativa “completa” começa com uma orientação, prossegue para a complicação e fica suspensa na avaliação, antes da resolução; conclui com a resolução e reconduz o leitor ao tempo presente, com a coda (Figura 3-4). Para Labov (1972), a avaliação forma uma estrutura secundária que pode estar concentrada numa parte ou distribuída ao longo da narrativa.

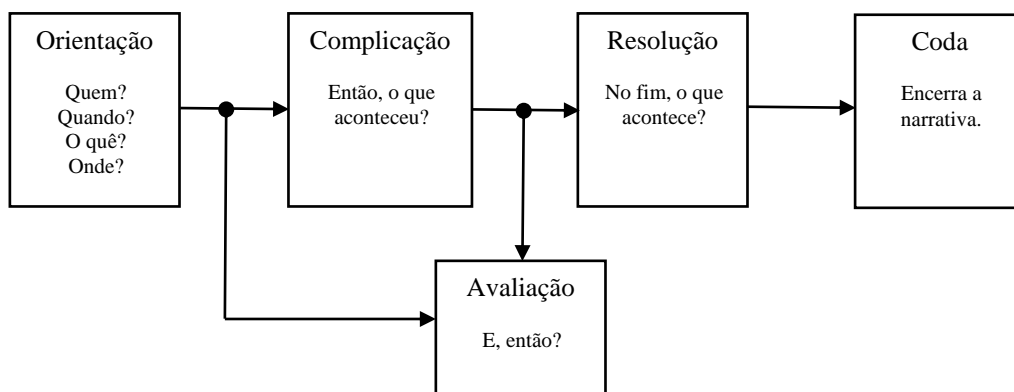


Figura 3-4 – A narrativa completa, na perspectiva de Labov (1972).

Ao nível da macroestrutura, a petição inicial pode ser enquadrada no modelo de Labov (1972). A orientação tem correspondência com a introdução da petição inicial, onde são identificados o autor e o réu (nomes, domicílios, etc.). A complicação, a avaliação e a coda têm correspondência com a fase de narração da petição inicial, onde o autor expõe os factos essenciais, que constituem a causa de pedir e as razões de direito, que servem

de fundamento ao seu pedido contra o réu. A resolução tem correspondência com a conclusão, onde o autor articula o pedido contra o réu e declara o valor da causa. Na Tabela 3-1 está sumariada a correspondência entre as partes da narrativa, segundo o modelo de Labov (1972), e as partes da petição inicial.

Tabela 3-1 – Correspondência entre a narrativa de Labov (1972) e a petição inicial.

Modelo de Labov	Função no modelo de Labov	Petição inicial	Função na petição inicial
Orientação	Participantes, tempo, local, ...	Introdução	Identifica o autor e o réu (nomes, domicílios, ...).
Complicação	Acontecimentos, o que aconteceu.	Narração	Expõe os factos essenciais que constituem a causa de pedir e as razões de direito que servem de fundamento ao pedido do autor contra o réu.
Avaliação	Opinião, sobre o que aconteceu.		
Coda	Encerramento da narrativa.		
Resolução	No fim, o que acontece.	Conclusão	Formula o pedido e declara o valor da causa.

A representação da petição inicial através das diversas partes da narrativa completa (Labov, 1972) pode ser visualizada como um gráfico de uma função crescente, em que o desentendimento entre o autor e o réu varia em função da parte da narrativa, ou como um gráfico de uma função decrescente, em que o entendimento entre o autor e o réu varia em função da parte da narrativa (Figura 3-5).

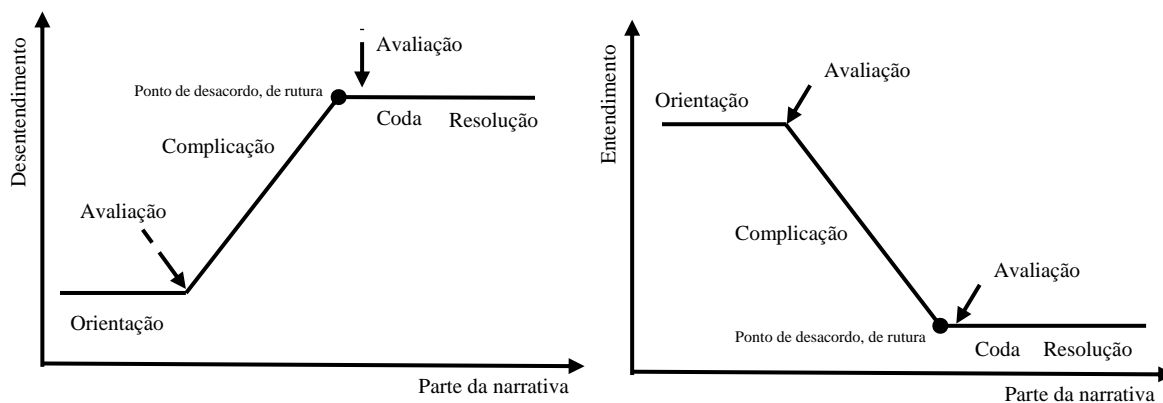


Figura 3-5 – A evolução da petição inicial nas diversas partes da narrativa completa de Labov (1972).

No gráfico de uma função crescente (Figura 3-5, gráfico da esquerda), a petição começa com a orientação, no tempo presente. Entre a orientação e a complicação pode haver um ponto de avaliação a partir do qual se inicia a complicação, onde o grau de desentendimento entre o autor e o réu vai aumentando, até atingir um valor máximo. O último valor mínimo define o acontecimento inicial e o primeiro valor máximo define o desacordo, a rutura.

No gráfico de uma função decrescente (Figura 3-5, gráfico da direita), a petição começa com a orientação, no tempo presente. Entre a orientação e a complicação pode haver um ponto de avaliação a partir do qual se inicia a complicação, onde o grau de entendimento entre o autor e o réu vai diminuindo, até atingir um valor mínimo. O último valor máximo define o acontecimento inicial e o primeiro valor mínimo define o desacordo, a rutura.

A coda reconduz a petição ao tempo presente, sem alterar o estado da situação. Entre a complicação e a coda pode existir um ponto de avaliação. Na resolução, o autor descreve como, na sua perspetiva, a situação de conflito pode ser resolvida.

Com base no modelo estrutural de Labov & Waletzky (1966) e Labov (1972), podem-se usar várias abordagens (ou padrões específicos de estruturação) para a construção de uma narrativa, a partir do mesmo conjunto de acontecimentos (Quesenbery & Brooks, 2010). Por exemplo, ao descrever os acontecimentos, o narrador pode enfatizar a estruturação no tempo, a estruturação no espaço ou a estruturação centrada nas personagens. De seguida, são analisados alguns padrões que podem ser aplicáveis a casos judiciais cíveis com baixa complexidade.

Consideremos em primeiro lugar três padrões cuja descrição dos acontecimentos começa e termina na mesma situação: o padrão “Eu-Ele-Eu” onde a variável é a personagem, o padrão “Agora-Antes-Agora” onde a variável é o momento e o padrão “Aqui-Ali-Aqui” onde a variável é o local.

O padrão “Eu-Ele-Eu” (Figura 3-6) começa com a descrição de alguns atos realizados pelo autor da narrativa. Em seguida, são descritos os atos realizados por outra pessoa. No fim, a ação volta para o autor. Esta estrutura funciona particularmente bem para narrativas judiciais descritas na primeira pessoa (o autor da petição inicial).

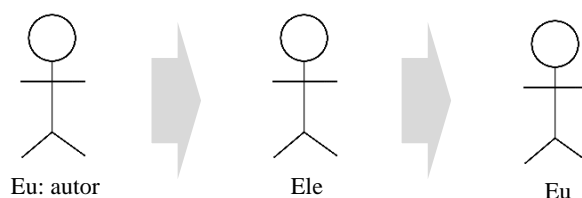


Figura 3-6 – O padrão narrativo Eu-Ele-Eu.

No padrão “Agora-Antes-Agora” (Figura 3-7), a narrativa começa no presente (T_0), com um evento específico. Em seguida, a narrativa passa para os eventos no passado (T_{-1}) para mostrar como esses eventos afetaram o autor. A narrativa termina com o regresso ao presente. Note-se que esta estrutura narrativa, que avança e recua no tempo, seguindo a perspectiva do autor da petição, é a forma mais comum de construir a petição inicial.

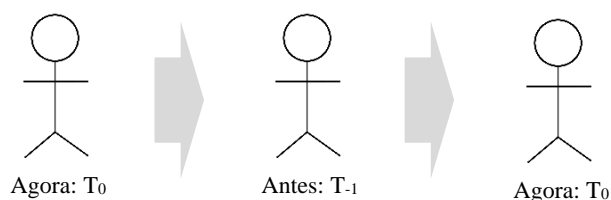


Figura 3-7 – O padrão narrativo Agora-Antes-Agora.

No padrão “Aqui-Ali-Aqui” (Figura 3-8), a narrativa começa num determinado local (L_0), com um evento específico. Em seguida, é selecionado um outro local (L_1), para a descrição dos outros eventos. A narrativa termina com o regresso ao local inicial.

Um outro padrão – designado interregno contextual – permite ao narrador apresentar detalhes que introduzem, ou complementam, um contexto específico da narrativa geral. Isto pode ser particularmente importante pois, de acordo com Sarbin (1986), o narrador tende a adicionar elementos contextuais a uma narrativa para torná-la mais completa, mais credível ou mais consistente.

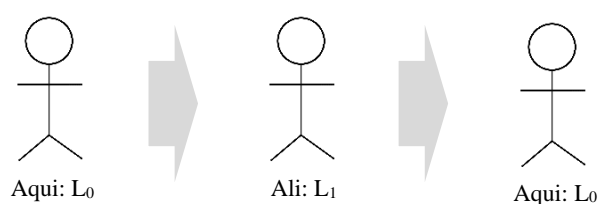


Figura 3-8 – O padrão narrativo Aqui-Ali-Aqui.

Por exemplo, um interregno contextual pode ser utilizado na parte introdutória da narrativa, descrevendo um lugar ou uma época, antes do início da parte principal da narrativa, mais orientada para a ação. Uma narrativa do tipo “Eu-Ele-Eu” pode, por exemplo, recorrer a dois interregnos contextuais para contrastar situações, na fase inicial e na fase final da narrativa. Na forma “Aqui-Ali-Aqui”, um interregno contextual pode apresentar, no início, um contexto espacial, identificando pormenores que são

fundamentais para a situação que é descrita a seguir. Na forma “Agora-Antes-Agora”, a parte central desta estrutura (o “Antes”) pode basear-se num interregno contextual descrevendo um conjunto de acontecimentos necessários à compreensão da componente atual (o “Agora”) da narrativa.

Seja qual for o seu objetivo, um interregno contextual serve para melhorar a consistência, a completude ou a credibilidade da narrativa. Este processo de contextualização, trazendo mais informações, necessárias para a construção da narrativa inicial, é frequentemente refletido nos pedidos do tribunal por informações (contextuais) que estão ausentes na petição inicial mas que são necessárias para que a petição seja coerente (Pennington & Hastie, 1992).

3.5 A estrutura da narrativa visual

Cohn (2013) concebe a estrutura da narrativa visual como um modelo de transmissão e de interpretação de dois conceitos distintos – a estrutura visual das figuras e a estrutura da narrativa visual.

A estrutura visual de uma figura suporta a representação de um evento e a representação de informação relacionada com o significado dos objetos inseridos na figura (por exemplo, a localização e momento em que o evento ocorre). A partir destes elementos referenciais, o leitor (re)constrói o contexto no qual os eventos aconteceram.

Por outro lado, a função da estrutura da narrativa visual é organizar diversos eventos (figuras) num todo, perceptível e coerente. Através da estrutura da narrativa visual, os eventos são organizados num “ritmo” particular, a partir do qual o leitor consegue perceber o significado da sequência. Cohn (2013) define a estrutura de uma narrativa visual através de cinco elementos estruturais (Figura 3-9):

1. Apresentação – é o elemento que estabelece a ação, sem agir sobre ela.
2. Inicial – é o elemento que inicia a descrição (da ação que conduz à tensão, ao conflito).
3. Prorrogação – é o elemento que serve para definir uma pausa na ação narrativa ou uma interpretação mais pormenorizada de um acontecimento.

4. Principal – é o elemento que marca o ponto culminante da narrativa e que define o motivo da narrativa.
5. Finalização – é o elemento que encerra a narrativa, com uma avaliação, um resultado ou uma solução.

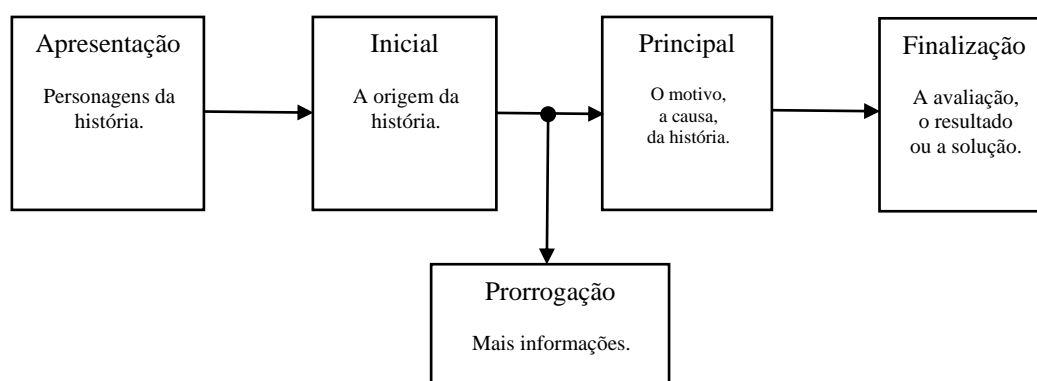


Figura 3-9 – Os elementos estruturais do modelo de Cohn (2013).

Na narrativa visual, os elementos estruturais constituem-se em “Fases”. A ordem linear para uma “Fase” é:

Fase = [Apresentação] + [Inicial [+Prorrogação]] + Principal + [Finalização].

Esta disposição estabelece que os elementos de uma “Fase” são definidos por esta ordem. Os parênteses indicam os elementos que são opcionais. Assim, excepto o elemento “Principal”, cada um dos outros quatro elementos pode ser omitido, sem consequências estruturais significativas. O elemento “Principal” e, em menor grau, o elemento “Inicial” são os constituintes mais importantes na estrutura de uma narrativa visual.

O elemento “Apresentação” fornece um conjunto de informações referenciais (personagens, objetos, etc.) sem os envolver, de imediato, nas ações ou eventos da narrativa visual. Normalmente isto envolve a descrição, na ação narrativa, de um estado estacionário que é posteriormente alterado pelos acontecimentos da narrativa. O elemento “Apresentação” funciona de forma semelhante ao prólogo de uma história, em conformidade com o pressuposto de que, numa narrativa, se deve descrever primeiro quem entra na ação, antes de descrever a ação.

O elemento “Inicial” define o início da ação que é descrita na sequência visual. Cohn (2013) define as duas formas em que um elemento “Inicial” pode ser identificado na narrativa visual. Na forma mais usual, perceptível e direta, o elemento “Inicial” define o início de uma ação preparatória, o ponto inicial de uma trajetória, que culmina no elemento “Principal”. O segundo tipo de “Inicial” é identificado pela sua relação contextual com o elemento “Principal”. Este tipo de elemento “Inicial” não revela uma ação preparatória; só após se ter identificado o elemento “Principal” é que o elemento “Inicial” é identificado.

O elemento “Principal” identifica o aspecto mais importante da narrativa visual – o motivo, a causa, do que é descrito na sequência de figuras – que corresponde, geralmente, a uma alteração do estado inicial da narrativa visual.

O elemento “Finalização” é definido como o seguimento do elemento “Principal”. Podem ser definidas três formas de finalização: a “Avaliação” que define que este elemento é a conclusão (uma opinião) final sobre o acontecimento “Principal”; o “Resultado” que define que este elemento é a consequência do que está representado no elemento “Principal” (no sentido de existir uma relação de causa e consequência entre os dois acontecimentos); e a “Solução” que define o modo como o conflito, representado no elemento “Principal”, deve ser resolvido.

O elemento “Prorrogação” marca um estado intermédio no curso de um evento. As prorrogações, muitas vezes, retratam a trajetória entre uma origem e um objetivo, para esclarecer a forma do caminho. Este tipo de elemento enquadra-se na definição de “Interregno Contextual”, dada por Quesenbery & Brooks, (2010). Com esta finalidade, as figuras de prorrogação funcionam como uma “pausa” na ação, adicionando nova informação contextual e atrasando a definição do elemento “Principal”. Na banda desenhada isso permite ao autor gerir a ação narrativa, deixando em suspenso a questão principal e a sua resolução.

Cohn (2013) considera que a identificação dos diversos elementos na estrutura da narrativa visual deriva das responsabilidades que cada uma das figuras tem na narrativa visual. Isto permite identificar omissões que possam existir na narrativa visual. Neste pressuposto, Cohn (2013) examina as responsabilidades de cada figura, no conjunto. Esta abordagem tem em consideração as interações e as dependências entre as figuras e o

agrupamento de diversas figuras em elementos compostos (em extensão ou em profundidade)²⁹.

Ao nível da macroestrutura, a relação entre o modelo visual de Cohn (2013) e a petição inicial é marcada pela diferenciação do elemento “Finalização” por duas partes da petição inicial, a “Narração” e a “Conclusão” (Tabela 3-2).

Tabela 3-2 – Correspondência entre o modelo de Cohn (2013) e a petição inicial.

Modelo de Cohn	Petição inicial	Função na petição inicial
Apresentação	Introdução	Identifica o autor e o réu (nomes, domicílios, ...).
Inicial	Narração	Expõe os factos essenciais que constituem a causa de pedir e as razões de direito que servem de fundamento ao pedido do autor contra o réu.
Prorrogação		
Principal		
Finalização/Avaliação		
Finalização/Resultado		
Finalização/Solução	Conclusão	Formula o pedido e declarar o valor da causa.

No processo de definição ou de identificação dos elementos estruturais e das dependências entre as figuras, quem elabora ou analisa uma narrativa visual atua, essencialmente, como um abstracionista, de uma forma objetiva e de uma forma subjetiva, que varia em função da interpretação que se tem ou que se quer atribuir a cada um dos elementos estruturais da narrativa visual.

Considere-se a representação da descrição de um conflito através de oito imagens (Figura 3-10)³⁰. A primeira imagem faz a apresentação do autor e do réu. A segunda imagem mostra o acontecimento inicial – por exemplo, a transação de um bem material entre o autor e o réu. A terceira e a quarta imagens mostram a evolução do conflito – por exemplo, o bem transacionado não corresponde ao que foi contratado e entre o autor e o réu começa a não haver entendimento sobre a forma do réu cumprir o que estava contratado. A quinta imagem descreve o motivo do conflito, entre o autor e o réu – por exemplo, o réu recusa-se a substituir o bem ou a devolver ao autor o valor do bem transacionado. As três últimas

²⁹ No modelo de Cohn (2013), um elemento composto em extensão contém um conjunto de elementos do mesmo tipo e um elemento composto em profundidade contém uma série de elementos de diferentes categorias que, no conjunto, pode ser definido como uma [sub] “Fase”.

³⁰ Na forma usual, as narrativas visuais são “lidas” da esquerda para a direita e de cima para baixo.

imagens mostram, na perspetiva do autor, a avaliação que o autor faz do conflito, as consequências do conflito e a forma como o conflito deve ser solucionado.

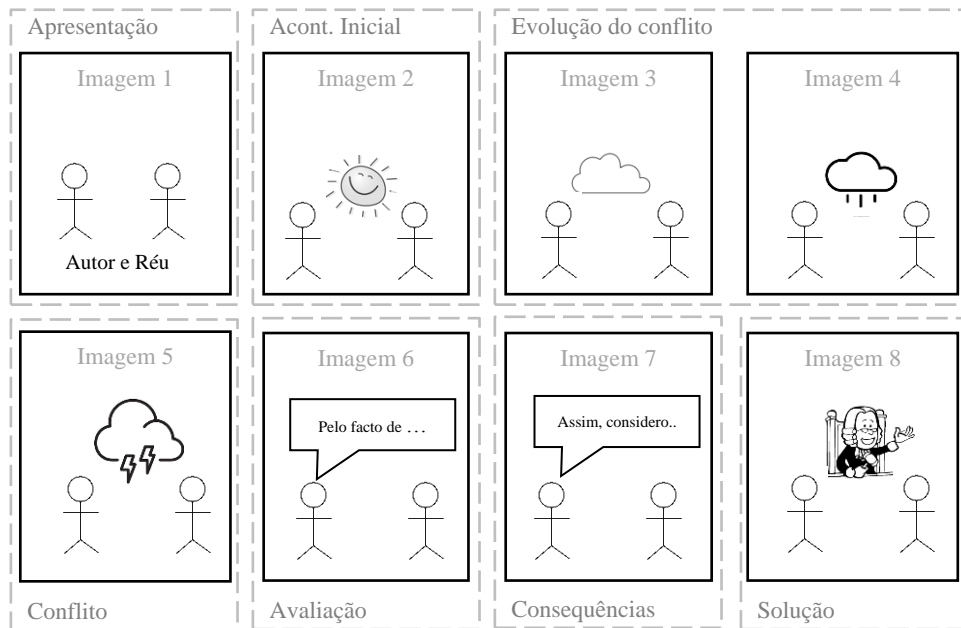


Figura 3-10 – Descrição de um conflito representada por oito imagens.

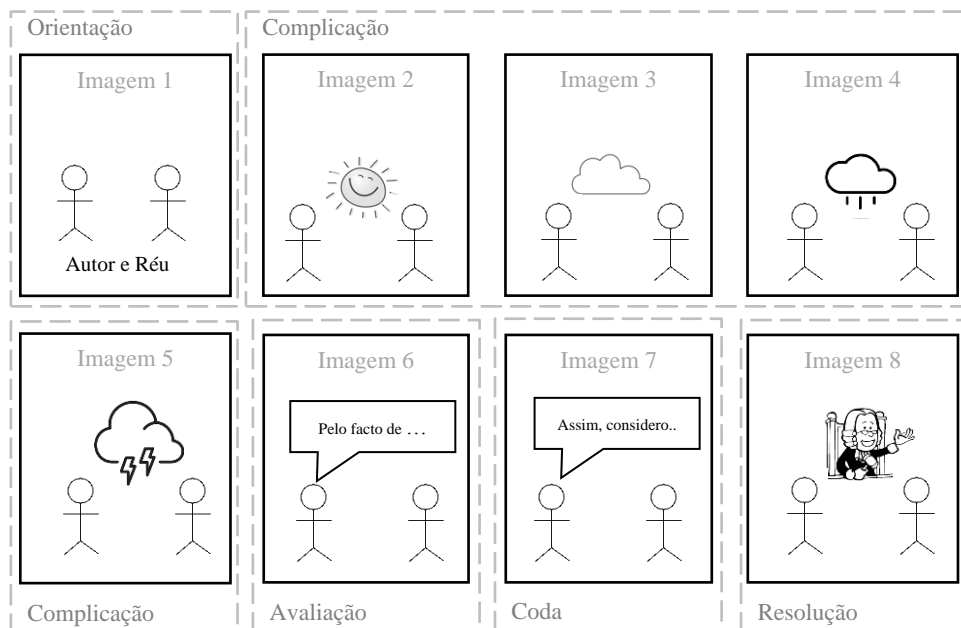


Figura 3-11 – Descrição do conflito com base no modelo de Labov (1972).

Recorrendo ao modelo de Labov (1972), a macroestrutura da narrativa visual pode ser definida com base em cinco elementos estruturais (Figura 3-11). A primeira imagem

define a “Orientação”. A segunda, a terceira, a quarta e a quinta imagens definem a “Complicação”, desde o acontecimento inicial até ao conflito. As três últimas imagens definem, respetivamente, a “Avaliação”, a “Coda” e a forma de “Resolução” do conflito. A Figura 3-12 mostra a distribuição das oito imagens da descrição do conflito em função das cinco partes do modelo de Labov (1972) e do nível de desentendimento entre o autor e o réu.

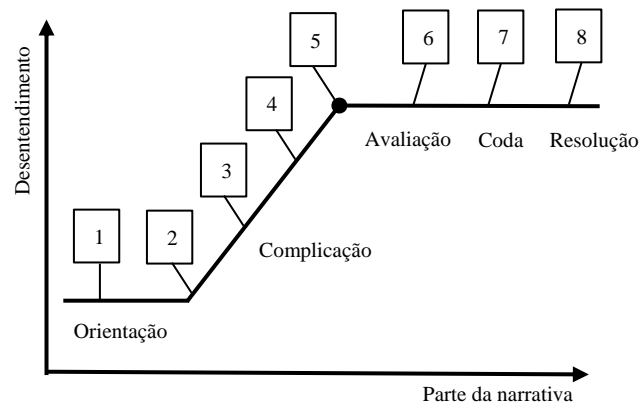


Figura 3-12 – Distribuição das 8 imagens em função do desentendimento e das partes do modelo de Labov (1972).

Com base no modelo de Cohn (2013), a macroestrutura da petição visual pode ser definida através de cinco elementos estruturais (Figura 3-13).

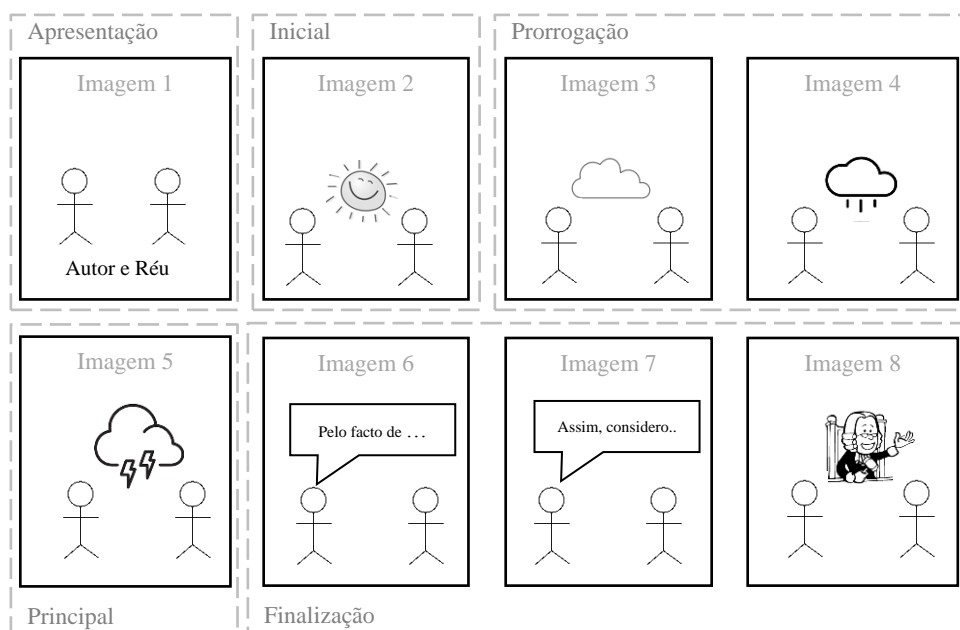


Figura 3-13 – Descrição do conflito com base no modelo de Cohn (2013).

A primeira imagem define a “Apresentação”. A segunda imagem define o momento “Inicial”. A terceira e a quarta imagens, que definem a “Prorrogação”, explicam o conflito entre os acontecimentos “Inicial” e “Principal”. A quinta imagem define o acontecimento “Principal” e as três últimas imagens definem a “Finalização” da narrativa visual. A Figura 3-14 mostra a distribuição das oito imagens da descrição do conflito em função dos cinco elementos do modelo de Cohn (2013) e do nível de desentendimento entre o autor e o réu.

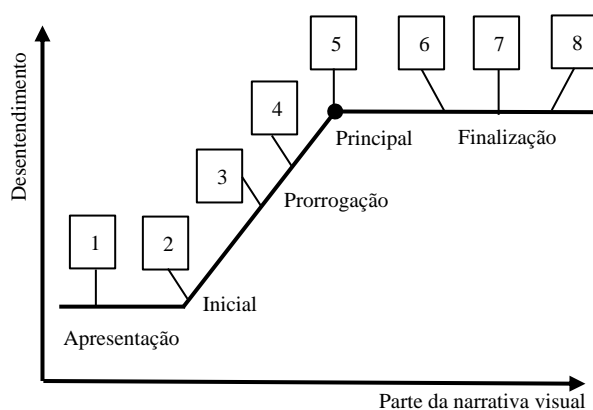


Figura 3-14 – Distribuição das 8 imagens em função do desentendimento e dos elementos do modelo de Cohn (2013).

No início deste capítulo foi analisada a relevância da narrativa no âmbito do processo civil. De seguida, foram identificadas as características da coerência que interessam para a elaboração de uma petição inicial coerente, com base nas definições de coerência de Gernsbacher (1991), Pennington & Hastie (1992) e Habermas & Bluck (2000). Foram também analisados diversos tipos de macroestruturas narrativas, que podem ser (re)utilizadas na elaboração de uma petição visual, no âmbito de um processo judicial cível de baixa complexidade. Em particular, foi apresentado o modelo de narrativa de Labov (1972) e o modelo de narrativa visual de Cohn (2013). Os modelos de Labov (1972) e de Cohn (2013) fornecem duas arquiteturas genéricas de estruturação de uma narrativa visual sobre a qual se pode proceder à análise da coerência estrutural.

No quarto capítulo será definido um modelo de coerência estrutural da petição inicial, no âmbito da aplicação da narrativa visual no processo judicial, como uma especialização, no contexto da petição inicial, dos modelos de Labov (1972) e de Cohn (2013).

4 Desenvolvimento do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual

Neste capítulo é proposto um modelo de coerência estrutural para a elaboração de uma petição inicial, construída com base na narrativa visual. Também é definido um método de análise da coerência de uma petição visual. Este modelo de coerência estrutural e este método de análise da coerência surgem dos contributos da revisão de literatura efetuada e da possibilidade de se construir um modelo de coerência estrutural, capaz de apoiar a elaboração de uma petição visual, e de se definir um modelo analítico, capaz de produzir uma avaliação relevante da coerência da petição visual de um processo judicial.

4.1 Modelo de coerência estrutural da petição visual

De acordo com Farrow *et al.* (2012), a elaboração de uma petição inicial coerente é um dos aspetos que mais condiciona a interação direta dos litigantes com o sistema judicial. Assumindo como premissa que o litigante não tem os conhecimentos técnicos necessários para elaborar uma petição visual coerente, nesta secção vai ser definido um modelo de coerência estrutural que suporte a elaboração de uma petição visual coerente, para processos cíveis de baixa complexidade.

Os modelos de Labov (1972) e de Cohn (2013) fornecem duas arquiteturas genéricas para a estruturação de uma narrativa, sobre a qual se pode proceder à avaliação sistemática da coerência através de um determinado conjunto de etapas analíticas. Ao mesmo tempo, estes dois modelos são suficientemente abertos para permitir a especialização a um contexto narrativo específico, como a petição inicial, na forma visual.

O modelo de coerência estrutural proposto nesta investigação – MCE – é definido como uma especialização, no contexto da petição inicial, dos modelos de Cohn (2013) e de Labov (1972). Para a representação de uma petição inicial, através da narrativa visual, o modelo de coerência estrutural proposto utiliza um conjunto de sete elementos estruturais

específicos, definidos com base em quatro elementos específicos do modelo de Labov (1972) e em quatro elementos específicos do modelo de Cohn (2013) (Figura 4-1).

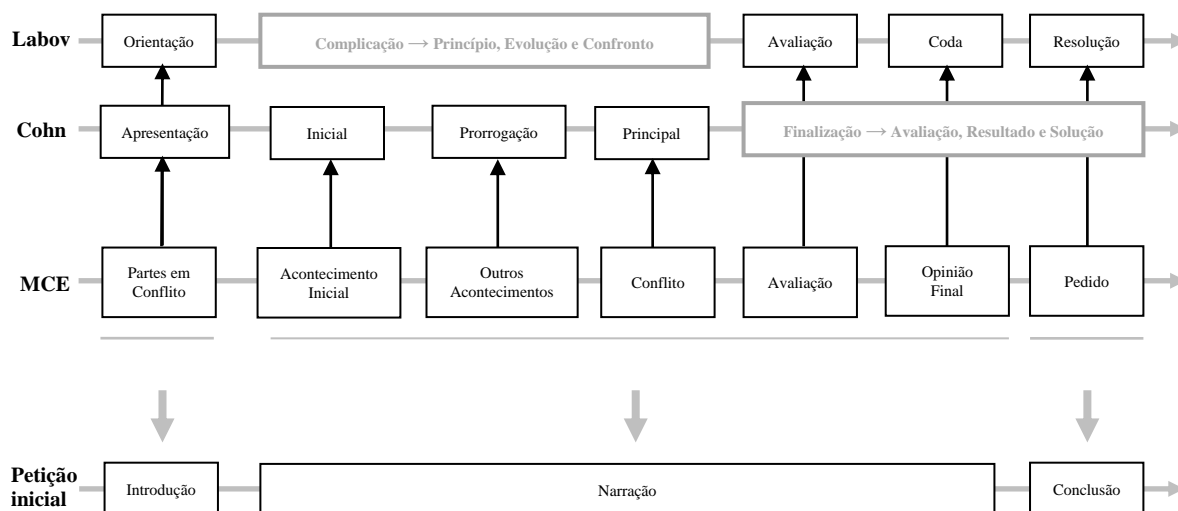


Figura 4-1 – A especialização dos elementos do modelo de coerência estrutural (MCE) com base nos modelos de Labov (1972) e de Cohn (2013).

4.1.1 Elementos estruturais específicos

No modelo de coerência estrutural proposto, a representação da petição inicial, através da narrativa visual, fica definida com base em sete elementos estruturais³¹:

T₁: **Partes em Conflito**. Representa as partes em conflito (o autor e o réu).

T₂: **Acontecimento Inicial**. Representa o acontecimento que define o início do conflito.

T₃: [**Outros Acontecimentos**]. Mostra a evolução do conflito, o que aconteceu entre o acontecimento inicial e o conflito ou o que se passou depois do conflito.

T₄: **Conflito**. Representa a razão do conflito.

T₅: [**Avaliação**]. Representa, na opinião do autor, as consequências do que foi previamente descrito. Usualmente, mostra a consequência do que foi apresentado no elemento conflito (se existir uma relação de causa e consequência).

T₆: [**Opinião Final**]. Representa a conclusão final (a opinião do autor) sobre o conflito.

T₇: **Pedido**. Representa a forma como o autor pretende que o conflito seja resolvido.

³¹ Os parênteses indicam os elementos estruturais que são opcionais, na construção de uma petição visual.

O elemento “Partes em Conflito” (T₁) representa as partes em conflito, ou seja, o autor e o réu. Este elemento corresponde na petição inicial à “Introdução”, na qual o autor identifica, entre outros dados, o nome e a localidade do autor, o nome e a localidade do réu. O elemento “Partes em Conflito” é definido como uma especialização, no contexto da petição visual, do elemento “Orientação” do modelo de Labov (1972) e do elemento “Apresentação” do modelo de Cohn (2013). No modelo de Labov (1972), o elemento “Orientação” expõe o enquadramento geral da história – as personagens principais, o local onde a ação ocorre e o período de tempo. No modelo de Cohn (2013), o elemento “Apresentação” fornece um conjunto de informações referenciais relativas a personagens ou objetos, sem os envolver nas ações da narrativa visual.

O elemento “Acontecimento Inicial” (T₂) representa o início do conflito e corresponde na petição inicial ao princípio da “Narração”. Na forma mais usual, o “Acontecimento Inicial” mostra, por exemplo, o tipo de contrato que foi estabelecido entre o autor e o réu e que, posteriormente, por qualquer razão, não foi cumprido pelo réu. Este elemento é definido como uma especialização, no contexto da petição visual, do elemento “Inicial” do modelo de Cohn (2013). No modelo de Cohn (2013), o elemento “Inicial” define o início de uma ação preparatória, o ponto inicial da evolução dos acontecimentos.

O elemento “Outros Acontecimentos” (T₃) mostra a evolução do conflito, o que aconteceu entre o “Acontecimento Inicial” e o “Conflito” ou o que se passou depois do “Conflito”. Este elemento é definido como uma especialização, no contexto da petição visual, do elemento “Prorrogação” do modelo de Cohn (2013). O elemento “Outros Acontecimentos” é utilizado para explicar, com mais pormenor, um determinado acontecimento ou o que se passou entre dois acontecimentos, adicionando nova informação contextual. Este tipo de elemento enquadra-se na definição de “Interregno Contextual”, dada por Quesenbery e Brooks, (2010). O elemento “Outros Acontecimentos” pode ser usado entre o “Acontecimento Inicial” e o “Conflito” para esclarecer a forma como evoluíram os acontecimentos entre estes dois elementos, ou pode ser usado para explicar outros acontecimentos, após o “Conflito” (Figura 4-2). Note-se que a utilização deste elemento é opcional, pois na petição inicial não é necessário que o autor introduza informação pormenorizada ou contextual.

O elemento “Conflito” (T₄) identifica a razão do conflito, o motivo pelo qual o autor apresenta a petição visual. Este elemento é definido como uma especialização, no contexto da petição visual, do elemento “Principal” do modelo de Cohn (2013). No modelo de Cohn (2013), o elemento “Principal” identifica o aspecto mais importante da narrativa visual – o motivo, a causa, do que é descrito na sequência de figuras – que corresponde, geralmente, a uma alteração do estado inicial da narrativa visual. Na petição visual, o elemento “Conflito” mostra, por exemplo, a forma como o réu não cumpriu o contrato estabelecido.

O elemento “Avaliação” (T₅) mostra, na opinião do autor da petição, as consequências do que foi anteriormente descrito. O elemento “Avaliação” é definido como uma especialização, no contexto da petição visual, do elemento “Avaliação” do modelo de Labov (1972). No modelo de Labov (1972), a “Avaliação” é um elemento opcional que mostra a opinião do autor sobre o que aconteceu, assinalando a importância relativa de um conjunto de acontecimentos. Tal como no modelo de Labov (1972), o elemento “Avaliação” é opcional e pode estar concentrado numa parte ou distribuído ao longo da petição visual. Assim, na “Avaliação” o autor da petição apresenta as consequências que resultam do “Conflito” ou apresenta as consequências que decorrem dos acontecimentos antes do “Conflito”. Este elemento é opcional pois, na petição inicial, não é necessário que o autor faça uma avaliação das consequências que decorrem de determinados acontecimentos.

O elemento “Opinião Final” (T₆) apresenta a conclusão final (a opinião do autor da petição) sobre o conflito e corresponde, na petição inicial, à parte final da “Narração”. O elemento “Opinião Final” é definido como uma especialização, no contexto da petição visual, do elemento “Coda”, do modelo de Labov (1972). No modelo de Labov (1972), a “Coda” é um elemento opcional e mostra que a narrativa está concluída, ao mesmo tempo que procede à ligação entre o que foi descrito e a situação atual. Tal como a “Coda”, o elemento “Opinião Final” é opcional, pois na petição inicial não é necessário que o autor expresse a sua opinião sobre o caso.

Depois da exposição dos acontecimentos, o autor da petição apresenta a forma como pretende que o conflito seja resolvido, através do elemento “Pedido” (T₇). Este elemento corresponde na petição inicial à “Conclusão”. O elemento “Pedido” é definido como uma

especialização, no contexto da petição inicial, do elemento “Resolução”, do modelo de Labov (1972), onde o autor apresenta uma solução para o problema exposto na narrativa. Na Tabela 4-1 está sumariada a correspondência entre os elementos do modelo de coerência estrutural e as partes da petição inicial.

Tabela 4-1 – Correspondência entre os elementos do modelo de coerência estrutural e as partes da petição inicial.

Modelo de coerência estrutural (MCE)	Função do elemento	Petição inicial	Função do elemento
Partes em Conflito	Identificar o autor e o réu (nomes, domicílios, ...).	Introdução	Identificar o autor e o réu (nomes, domicílios, ...).
Acontecimento Inicial	Definir o acontecimento que inicia o conflito.	Narração	Expor os factos essenciais que constituem a causa de pedir e as razões de direito que servem de fundamento ao pedido do autor contra o réu.
[Outros Acontecimentos]	Mostrar outros acontecimentos, que ocorreram entre o acontecimento inicial e o conflito ou após o conflito.		
Conflito	Descrever a razão do conflito.		
[Avaliação]	Apresentar as consequências do conflito.		
[Opinião Final]	Apresentar uma conclusão final.		
Pedido	Mostrar como o autor pretende que o conflito seja resolvido.	Conclusão	Formular o pedido e declarar o valor da causa.

4.1.2 Regras de integridade

Em termos formais, a petição inicial contém três partes: “Introdução”, “Narração” e “Conclusão” (Amaral, 2015). A “Introdução” tem como função, entre outras, identificar o autor (quem apresenta a queixa) e o réu (contra quem é apresentada a queixa). Se a petição inicial não contiver, na “Introdução”, a identificação das partes, o tribunal não aceita a petição inicial (CPC, 2013). Na “Narração”, o autor deve expor, a partir de um facto concreto, por alguma ordem, os acontecimentos (a causa de pedir) que servem de fundamento à ação. Se a petição inicial não contiver a causa de pedir (ou esta seja ininteligível), a petição inicial é considerada inepta (CPC, 2013). Na “Conclusão”, o autor deve formular o pedido. Se a petição inicial não contiver o pedido, a petição inicial é considerada inepta (CPC, 2013).

Deste modo, para se construir uma petição visual coerente, os elementos estruturais específicos $\{T_i\}$ devem obedecer a um conjunto de regras de integridade, organizado em três categorias (Tabela 4-2): Obligatoriedade $\{I_1\}$, Unicidade $\{I_2, I_3\}$ e Ordem $\{I_4, I_5\}$.

Tabela 4-2 – Regras de integridade do modelo de coerência estrutural.

Regra	Categoria	Descrição
I ₁	Obrigatoriedade	A petição visual tem quatro elementos obrigatórios – Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.
I ₂	Unicidade	Na petição visual, cada elemento obrigatório é único.
I ₃	Unicidade	Se existir um elemento Opinião Final, este elemento é único.
I ₄	Ordem	Os elementos únicos devem estar definidos pela seguinte ordem: Partes em Conflito → Acontecimento Inicial → Conflito → Opinião Final → Pedido
I ₅	Ordem	Os elementos Outros acontecimentos e Avaliação podem estar definidos depois do elemento Acontecimento Inicial e antes do elemento Opinião Final.

Note-se que as regras de ordem {I₄, I₅} definem a petição visual como um todo finito e estruturado, obrigando a que os acontecimentos estejam logicamente descritos e cronologicamente relacionados, de acordo com a definição de texto narrativo de Bal (1997).

Assim, com base no modelo de coerência estrutural, uma petição visual estruturalmente coerente tem de ter, necessariamente, quatro elementos: “Partes em Conflito”, “Acontecimento Inicial”, “Conflito” e “Pedido” (Figura 4-2).

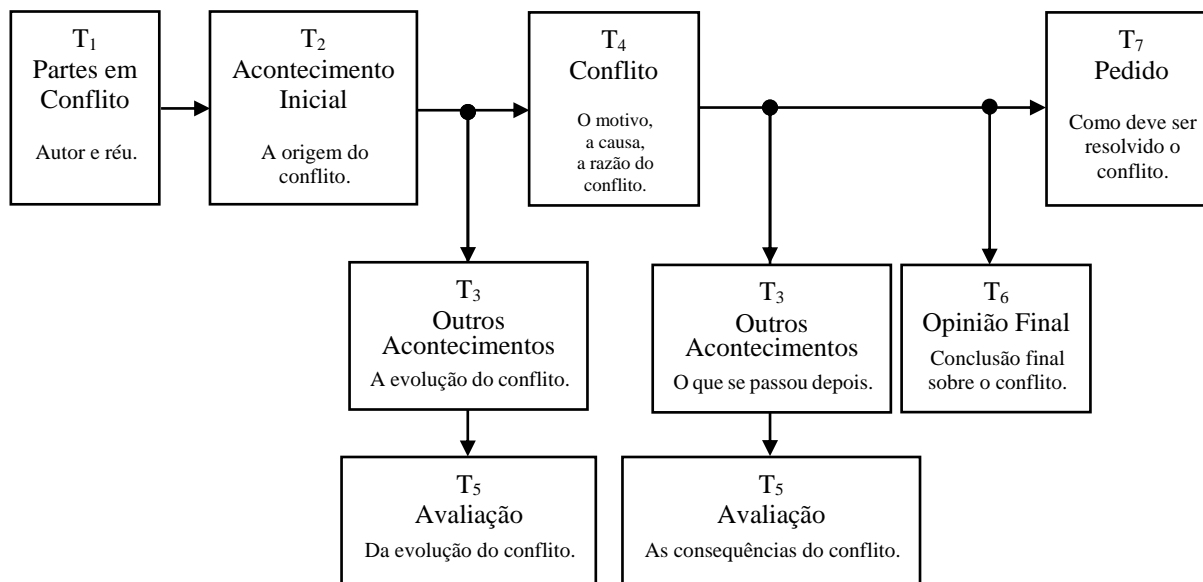


Figura 4-2 – Os elementos do modelo de coerência estrutural.

Na parte superior da Figura 4-2 estão representados os elementos estruturais que são obrigatórios e únicos, na elaboração de uma petição visual. Na parte inferior da Figura

4-2 estão representados os elementos estruturais que são opcionais (múltiplos $\{T_3, T_5\}$ e único $\{T_6\}$).

A Figura 4-3 apresenta um exemplo de petição visual “mínima”, definida com os quatro elementos obrigatórios, onde cada elemento estrutural foi definido por uma única imagem. Note-se que um elemento estrutural fica definido por um conjunto de imagens e não existe um limite máximo para o número de imagens que podem ser utilizadas para a descrição do conflito.

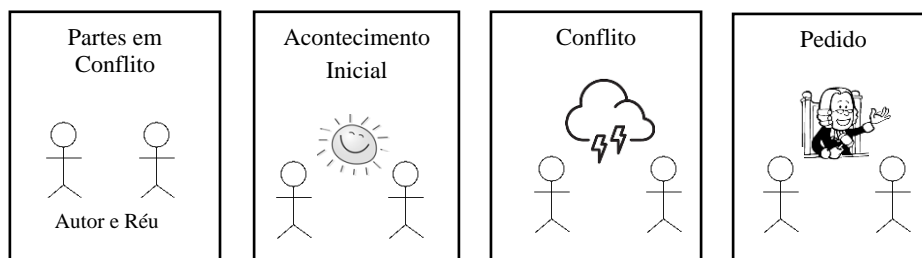


Figura 4-3 – Petição visual “mínima” – 4 imagens e 4 elementos estruturais.

A Figura 4-4 apresenta uma petição visual “completa”, definida com os quatro elementos obrigatórios e os três elementos opcionais. O elemento “Outros Acontecimentos” foi usado entre os elementos “Acontecimento Inicial” e “Conflito” para esclarecer a forma como evoluiu o caso entre estes dois elementos. O elemento “Outros Acontecimentos” também pode ser usado para expor outros acontecimentos, após o elemento “Conflito” e aparecer mais do que uma vez na definição da petição visual (Figura 4-5). Nestes dois exemplos, “Outros Acontecimentos” foi definido como um elemento composto por duas imagens contíguas. Estas três macroestruturas estão coerentes com as regras de integridade do modelo de coerência estrutural.

De modo contrário, a Figura 4-6 apresenta uma petição visual onde um dos elementos obrigatórios não é único. Os dois elementos “Conflito” usados na definição da petição visual não formam um elemento composto (por imagens contíguas) e, como tal, este tipo de elemento aparece duas vezes na definição da petição visual. Esta macroestrutura não está coerente com as regras de integridade do modelo de coerência estrutural.

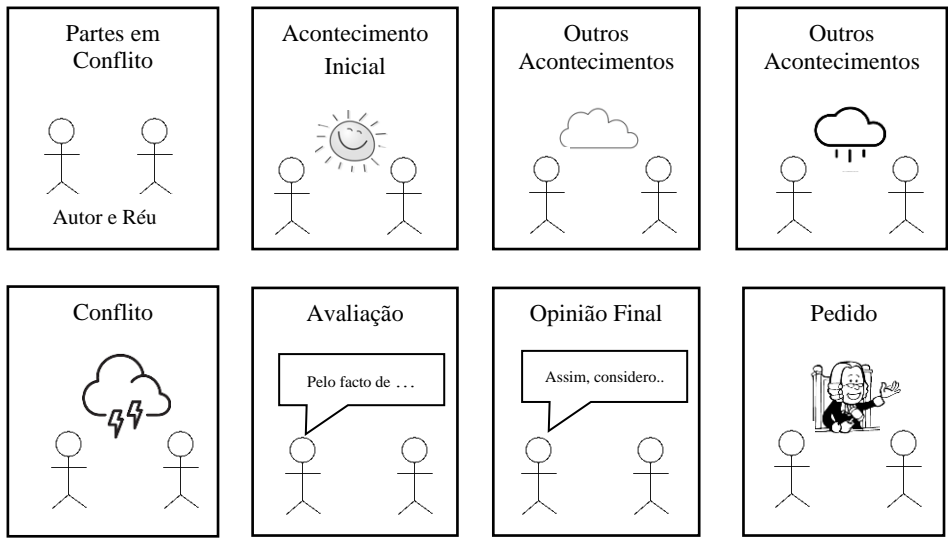


Figura 4-4 – Petição visual “completa” – 8 imagens em 7 elementos estruturais.

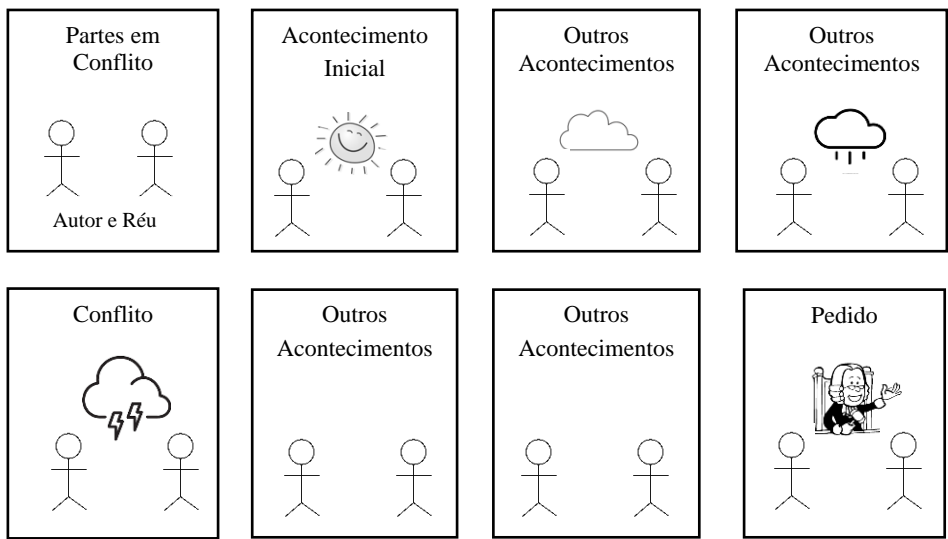


Figura 4-5 – Petição visual “quase-completa” – 8 imagens em 5 elementos estruturais.

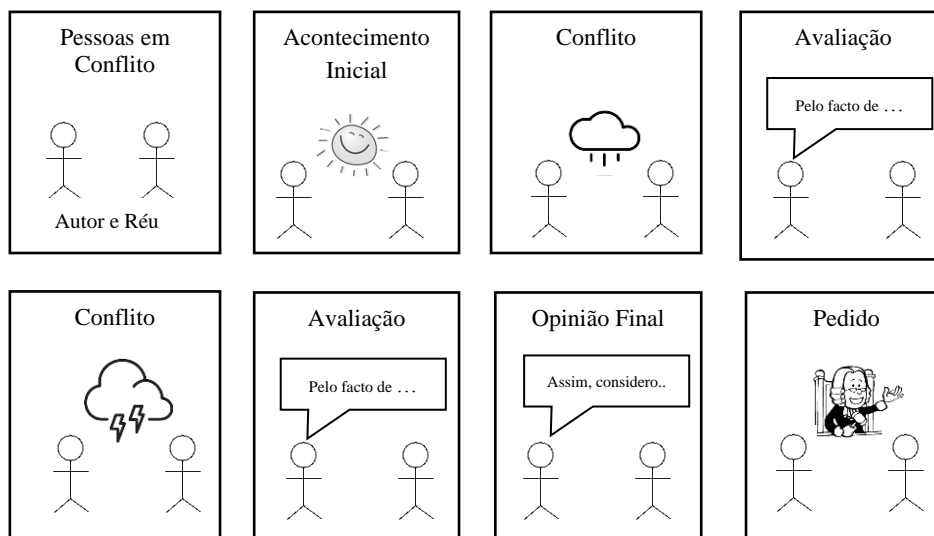


Figura 4-6 – Petição visual sem coerência estrutural.

4.2 Método de análise da coerência da petição visual

No processo judicial civil é considerado que a petição inicial é deficiente quando contenha insuficiências ou imprecisões na exposição dos factos, isto é, quando nela se encontrem todos os factos principais mas a sua alegação seja ambígua ou obscura. A deficiência diz respeito, por isso, ao conteúdo da descrição e à apresentação dos factos alegados, com lacunas ou saltos na sua exposição. O processo de exposição é aqui entendido no sentido mais lato de um processo de estruturação da exposição, numa representação coerente dos acontecimentos.

O método de análise da coerência da petição visual inclui duas etapas: a análise da coerência estrutural da petição visual e a análise da coerência substantiva da petição visual.

4.2.1 Análise da coerência estrutural

Na análise da coerência estrutural é examinada a integridade da petição visual relativamente ao modelo e às regras de integridade propostos na secção anterior. Este processo de análise é um processo inverso ao processo de construção da petição visual com base no modelo de coerência estrutural (secção 4.1). De uma maneira geral, o processo de análise designa a interpretação de um objeto ou de uma situação relativamente aos elementos mais simples a eles pertencentes. Este processo vai “resolver” o objeto (ou a situação) em causa nos seus elementos (Morujão, 1989).

Na análise da coerência estrutural da petição visual é examinado se foram cumpridas as regras de obrigatoriedade, de unicidade e de ordem. Assim, deve verificar-se:

1. Se foram usados os elementos estruturais necessários para a correta definição da petição visual, ou seja, se no início foram apresentadas as partes em conflito, se foi definido o contexto inicial do conflito, seguido da causa do conflito e se foi feito um pedido específico para resolver o conflito (Figura 4-7).
2. Se cada elemento obrigatório é único e, no caso de ter sido usado um elemento do tipo “Opinião Final”, se este elemento é único (Figura 4-8).
3. Se os elementos estruturais únicos foram definidos pela ordem correta, ou seja, se no início foram apresentadas as partes em conflito, se foi definido o contexto inicial do conflito, seguido da causa do conflito e da opinião final e se foi feito um pedido específico para resolver o conflito. No caso de terem sido usados os elementos “Outros Acontecimentos” e “Avaliação”, é verificado se estes elementos ficaram definidos depois do elemento “Acontecimento Inicial” e antes do elemento “Opinião Final” (Figura 4-9).

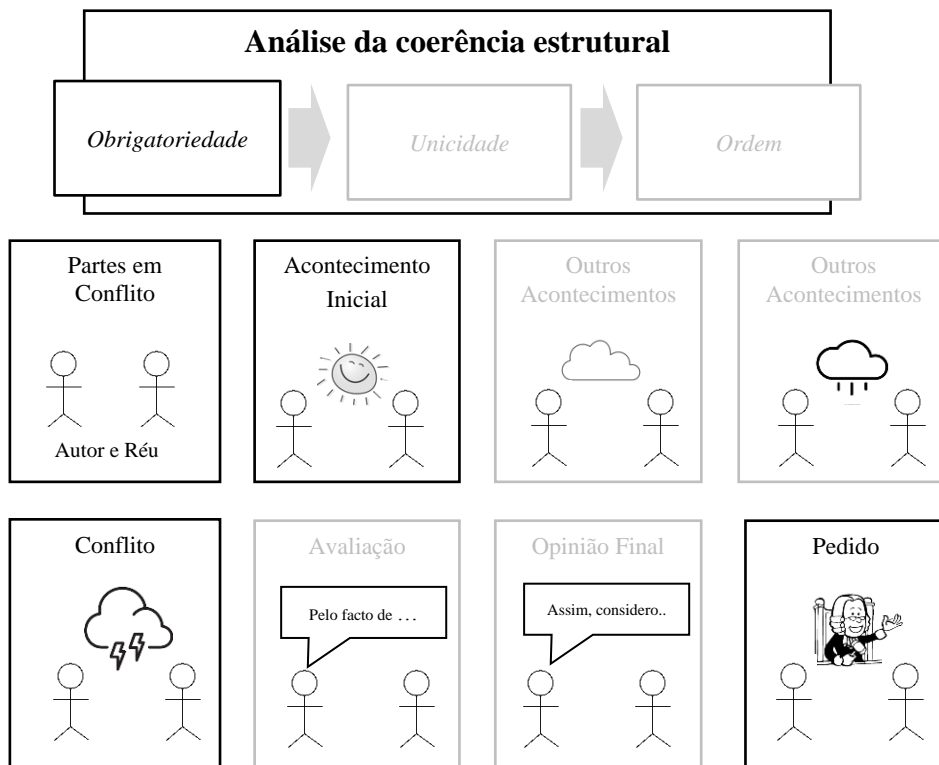


Figura 4-7 – Elementos sobre os quais a regra de obrigatoriedade incide.

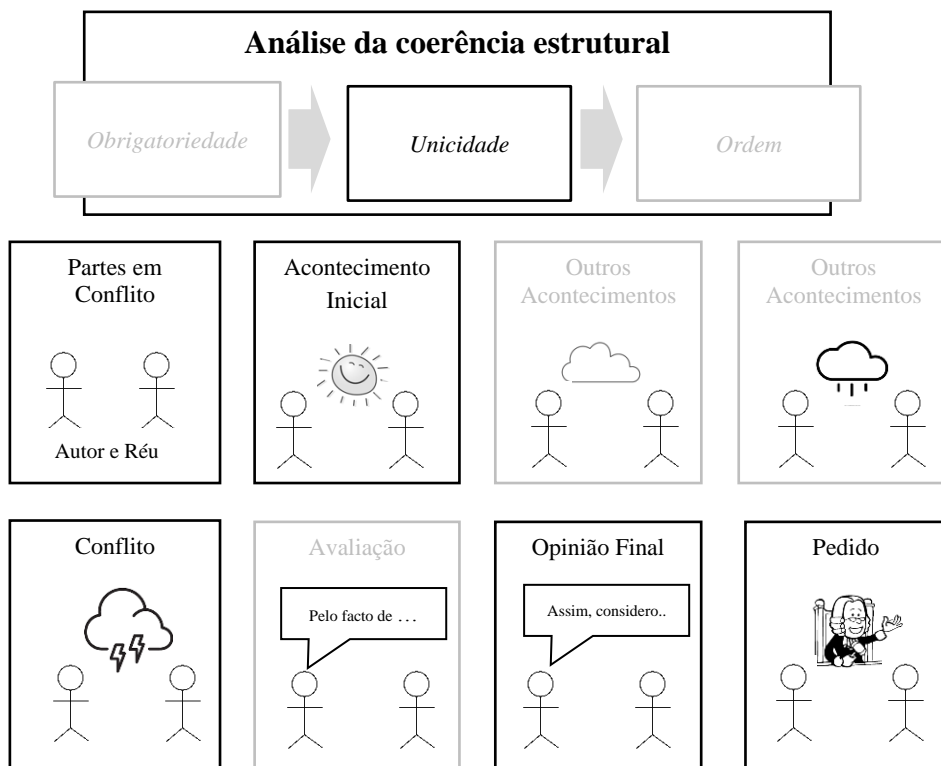


Figura 4-8 – Elementos sobre os quais as regras de unicidade incidem.

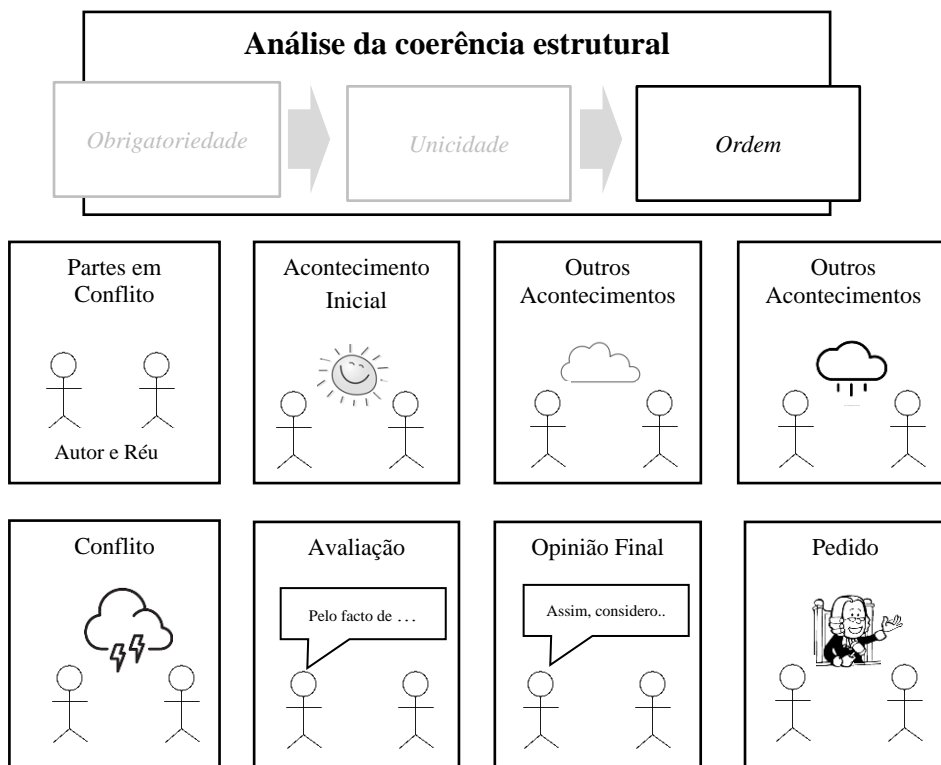


Figura 4-9 – Elementos sobre os quais as regras de ordem incidem.

Se uma das regras de obrigatoriedade, de unicidade ou de ordem não for cumprida, a petição visual não é estruturalmente coerente. Isto pode corresponder a uma dificuldade do litigante em transformar a “sua história” numa narrativa coerente ou a uma dificuldade do litigante em utilizar o modelo de coerência estrutural.

Na Tabela 4-3 estão sumariadas as três categorias de regras de integridade (obrigatoriedade, unicidade e ordem) e os elementos estruturais sobre os quais incidem. Na Tabela 4-4 está sumariado o procedimento analítico para avaliar a coerência estrutural de uma petição visual.

Tabela 4-3 – Elementos sobre os quais as regras de obrigatoriedade, unicidade e ordem incidem.

	Partes em Conflito	Acontecimento Inicial	Outros Acontecimentos	Conflito	Avaliação	Opinião Final	Pedido
Obrigatoriedade	✓	✓		✓			✓
Unicidade	✓	✓		✓		✓	✓
Ordem	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabela 4-4 – Procedimento analítico para avaliar a coerência estrutural de uma petição visual.

Coerência estrutural	Elementos estruturais	Questões em análise
Obrigatoriedade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito, Pedido.	A petição visual tem estes elementos?
Unicidade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito, Opinião Final, Pedido.	Na petição visual, cada um destes elementos é único?
Ordem	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito, Opinião Final, Pedido. Outros Acontecimentos, Avaliação.	Na petição visual, cada um destes elementos está definido pela ordem descrita no modelo de coerência estrutural?

A análise da coerência estrutural é uma estratégia de compreensão do todo. Isto vai permitir realizar um útil e significativo esforço inicial na compreensão e definição da natureza do conflito, através da rápida aquisição de uma ampla perspectiva do conflito, antes de se passar à análise mais cuidada do conteúdo da petição visual – a análise da coerência substantiva.

4.2.2 Análise da coerência substantiva

Na análise da coerência substantiva da petição visual é avaliada a função que cada elemento desempenha na descrição do conflito. Isto envolve a compreensão dos detalhes, tais como os diálogos e os pormenores mais específicos, em termos dos elementos distintos mas relacionados entre si. Nesta análise, procura-se identificar as ambiguidades, as contradições e as omissões, em cada elemento e no conjunto dos elementos.

No contexto da coerência substantiva é definida a seguinte proposição:

A : No processo judicial um dos princípios que determina a aceitabilidade da petição inicial é a sua coerência.

Para a operacionalização da proposição A, é necessário estabelecer outras proposições, relacionadas com a natureza da coerência (Gernsbacher 1991; Pennington & Hastie 1992; Habermas & Bluck 2000), fundamentais na elaboração da petição visual:

A₁ : Para a petição visual ser coerente é necessário que tenha coerência temporal. A coerência temporal refere-se à consistência na identificação dos instantes em que ocorreram os acontecimentos.

A₂ : Para a petição visual ser coerente é necessário que tenha coerência espacial. A coerência espacial refere-se à consistência na identificação dos locais onde ocorreram os acontecimentos.

A₃ : Para a petição inicial ser coerente é necessário que tenha coerência causal. A coerência causal refere-se à consistência na identificação das razões devido às quais determinados acontecimentos ocorreram.

A₄ : Para a petição visual ser coerente é necessário que tenha coerência temática. A coerência temática é definida como a existência de organização em torno de um tema central.

A₅ : Para a petição visual ser coerente é necessário que tenha completude. A completude avalia se a narrativa contém todas as partes necessárias para a perceptibilidade do conflito.

A₆ : Para a petição visual ser coerente é necessário que tenha consistência. A consistência avalia a não existência de contradições internas.

A₇: Para a petição visual ser coerente é necessário que tenha credibilidade. A credibilidade avalia se a narrativa é realista, isto é, se os factos apresentados são exequíveis perante a realidade sociocultural presente. A credibilidade da narrativa é a extensão em que se acredita que os acontecimentos tenham realmente ocorrido na forma descrita.

Estas proposições complementam os critérios de coerência estrutural para a petição visual e definem o conjunto $\{S_i\}$ das sete variáveis da coerência substantiva – Temporal, Espacial, Causal, Temática, Completude, Consistência, Credibilidade – que operacionalizam o procedimento de análise da coerência substantiva de uma petição visual.

Pela proposição A₁, a coerência temporal refere-se à consistência na identificação dos instantes em que ocorreram os acontecimentos. Na construção da petição visual, a utilização organizada dos elementos estruturais introduz, por omissão, uma sucessão temporal, a partir de uma referência temporal. Por outro lado, uma petição visual integra necessariamente o desenvolvimento de um conjunto de ações ao longo do tempo, entre um momento inicial e um momento final. Normalmente, a referência temporal inicial é atribuída ao elemento “Acontecimento Inicial” e a referência temporal final é atribuída ao elemento “Conflito”. Na petição visual, os acontecimentos são representados usando os elementos estruturais “Acontecimento Inicial”, “Outros Acontecimentos” e “Conflito”. Assim, nestes elementos é verificado se as referências temporais foram bem definidas e se, com as referências temporais existentes, é possível definir corretamente a sequência dos acontecimentos.

Pela proposição A₂, a coerência espacial refere-se à consistência na identificação dos locais onde ocorreram os acontecimentos. Na construção da petição visual, a utilização coerente dos elementos estruturais deve introduzir, pelo menos, uma referência espacial. Normalmente, essa referência espacial é atribuída ao elemento “Acontecimento Inicial”. Assim, é verificado se, com as referências espaciais existentes, é possível entender a sequência dos acontecimentos representados nos elementos “Acontecimento Inicial”, “Outros Acontecimentos” e “Conflito”.

Pela proposição A₃, a coerência causal refere-se à consistência na identificação das razões devido às quais determinados acontecimentos ocorreram. Como foi referido, uma figura

pode representar, num determinado momento e espaço, uma determinada ação ou a causa ou o efeito de uma outra ação. Na petição visual, cada figura deve estar articulada, no plano lógico e no plano cronológico com o momento, o espaço, e a causa ou o efeito, com a figura anterior e com a figura seguinte. A petição visual deve mostrar uma sequência causal entre os elementos “Acontecimento Inicial” e “Conflito” ou entre “Outros Acontecimentos” e “Conflito”. Note-se que na sequência temporal, o “Acontecimento Inicial” está situado no passado do “Conflito” mas isso não significa que exista, necessariamente, entre estes dois elementos, uma relação de causalidade. Essa relação pode estar definida nos “Outros Acontecimentos”. Assim, na análise da coerência causal é verificado se é perceptível uma relação de causalidade entre o “Acontecimento Inicial” e o “Conflito” ou entre os “Outros Acontecimentos” e o “Conflito”.

Na Figura 4-10 estão representados os elementos de $\{T_j\}$ sobre os quais a análise da coerência temporal, da coerência espacial e da coerência causal incidem.

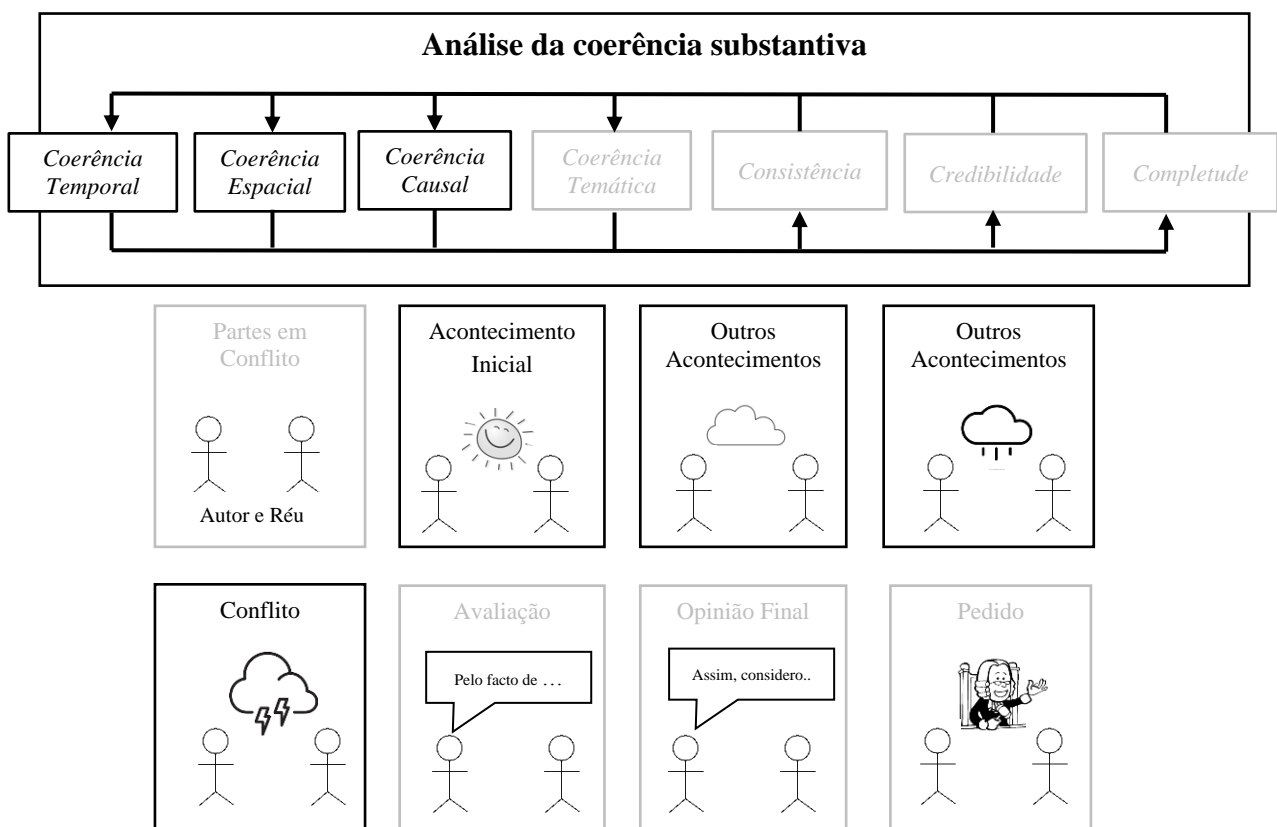


Figura 4-10 – Elementos sobre os quais a análise das coerências temporal, espacial e causal incidem.

Pela proposição A₄, a coerência temática é definida como a existência de unicidade sobre quem, ou sobre o que, está a ser exposto. Pela proposição A₅, a completude avalia se a narrativa contém toda a informação necessária para a compreensão do conflito. Pela proposição A₆, a consistência avalia a existência de contradições na informação apresentada na petição visual. Pela proposição A₇, a credibilidade avalia se a informação apresentada é possível perante a realidade sociocultural presente. Assim, para a petição visual ter coerência temática, completude, consistência e credibilidade, é avaliado se a informação exposta em todos os elementos T_j, usados na elaboração da petição visual, se refere ao mesmo assunto, se é suficiente para a compreensão do conflito, se não tem contradições e se é realista perante o contexto sociocultural em que o conflito se insere.

Na Figura 4-11 estão representados os elementos de {T_j} sobre os quais a análise da coerência temática, da consistência, da credibilidade e da completude incidem.

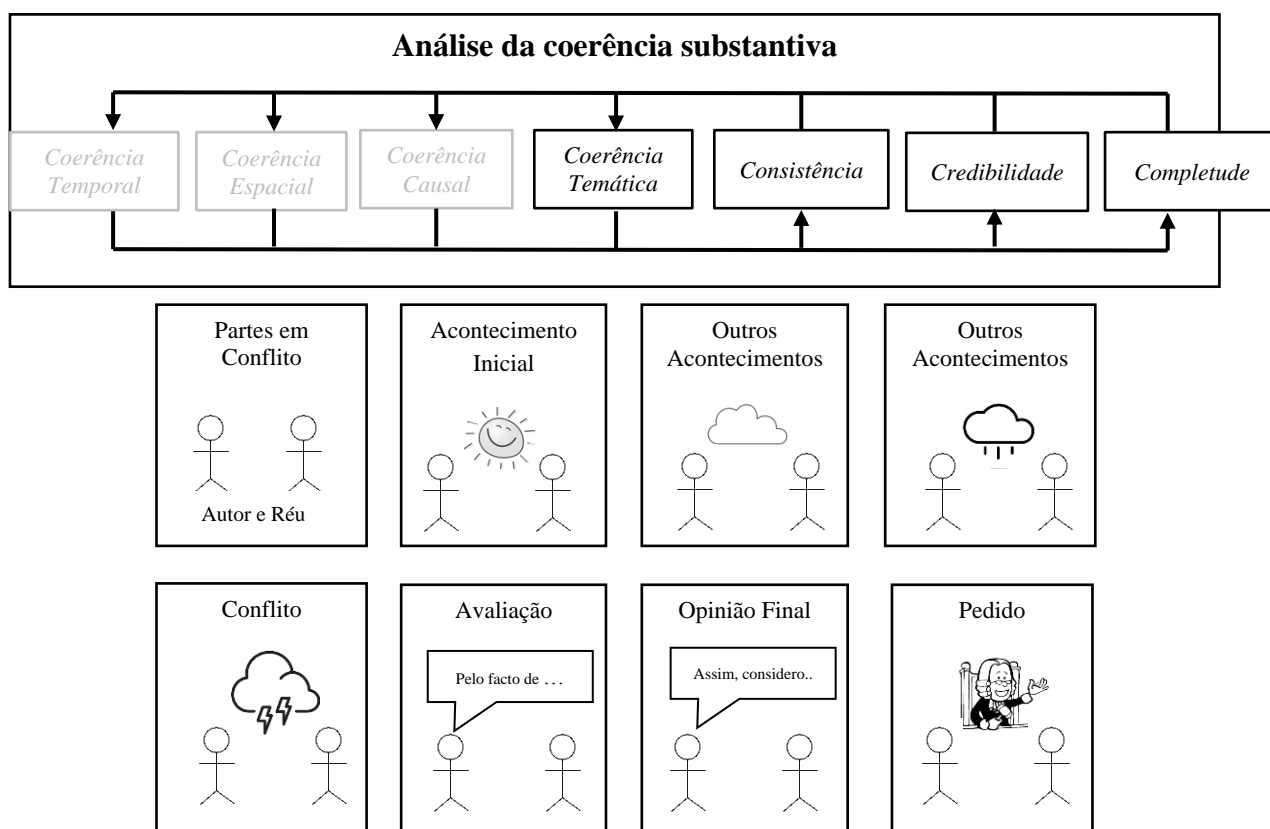


Figura 4-11 – Elementos sobre os quais a análise da coerência temática, da consistência, da credibilidade e da completude incidem.

Assim, no processo de análise da coerência substantiva, para cada variável de $\{S_i\}$ são analisados, com base em $\{A_i\}$, os elementos de $\{T_j\}$ sobre os quais a variável incide. Na Tabela 4-5 estão indicados os elementos de $\{T_j\}$ sobre os quais as variáveis de $\{S_i\}$ incidem. Na Tabela 4-6 está sumariado o procedimento analítico para avaliar a coerência substantiva de uma petição visual.

Tabela 4-5 – Elementos sobre os quais cada variável da coerência substantiva incide.

Coerência substantiva	Partes em Conflito	Acontecimento Inicial	Outros Acontecimentos	Conflito	Avaliação	Opinião Final	Pedido
S ₁ : Temporal		✓	✓	✓			
S ₂ : Espacial		✓	✓	✓			
S ₃ : Causal		✓	✓	✓			
S ₄ : Temática	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
S ₅ : Credibilidade	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
S ₆ : Consistência	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
S ₇ : Completude	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabela 4-6 – Procedimento analítico para avaliar a coerência substantiva de uma petição visual.

Coerência substantiva	Elementos estruturais	Questões em análise
Espacial	Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito.	A localização dos elementos foi bem definida? É possível definir corretamente a sequência espacial destes elementos?
Temporal	Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito.	As referências temporais destes elementos estão bem definidas? Nestes elementos, é possível definir corretamente a sequência temporal dos acontecimentos representados nos elementos?
Causal	Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito.	É perceptível uma relação de causalidade entre o Acontecimento Inicial e o Conflito ou entre os Outros Acontecimentos e o Conflito?
Temática	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito, Avaliação, Opinião Final, Pedido.	Toda a informação exposta nos elementos refere-se ao mesmo assunto?
Completude	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito, Avaliação, Opinião Final, Pedido.	Está exposta, nestes elementos, a informação suficiente para a compreensão do caso?
Consistência	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito, Avaliação, Opinião Final, Pedido.	Existem contradições na informação exposta nestes elementos? O Pedido está em conformidade com o que é exposto nos outros elementos?
Credibilidade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito, Avaliação, Opinião Final, Pedido.	A informação exposta nestes elementos é realista? O Pedido é realista?

A análise da completude e da consistência é complementada com a necessidade de se identificar um conjunto de acontecimentos específicos, principalmente quando se procura identificar e associar esses acontecimentos à aplicação de uma determinada lei. A não inclusão na petição de um destes acontecimentos específicos invalida a completude e a consistência da petição visual. Em causa está a conformação do objeto do processo judicial sobre o qual a sentença terá de se pronunciar. O pedido, bem como os factos em que o pedido se baseia, têm de ser formulados com consistência e não pode haver contradição no que se pede, ou no respetivo fundamento, nem entre o que se pede e os factos em que o pedido se baseia. A Figura 4-12 apresenta as duas fases do processo de análise da coerência da petição visual.

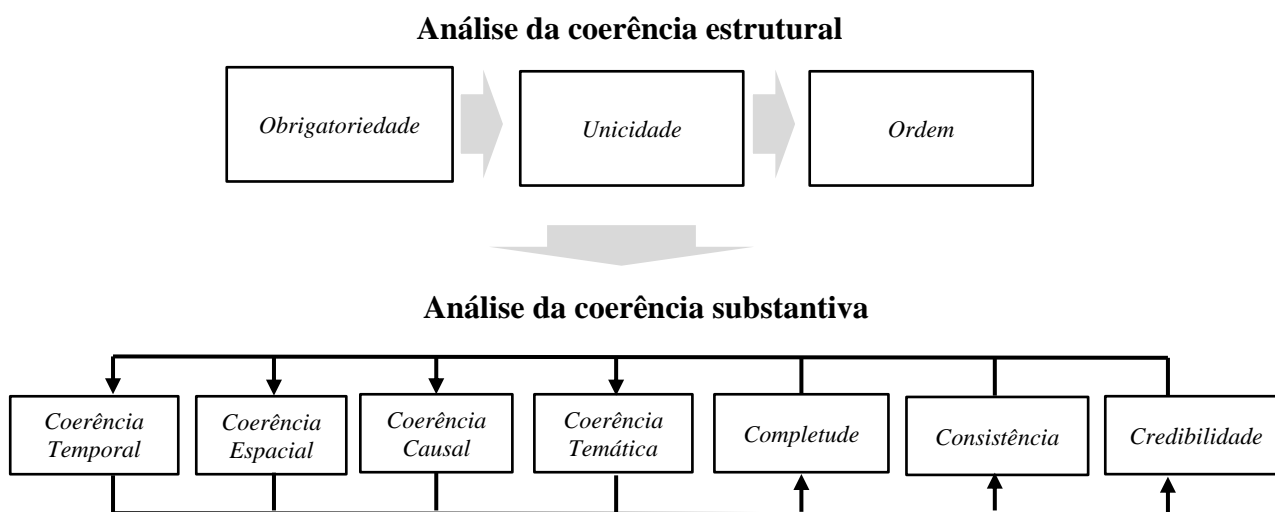


Figura 4-12 – Processo de análise da coerência da petição visual.

Na análise da coerência substantiva da petição visual, o processo não tem, necessariamente, de começar pela análise da coerência temporal. O processo pode começar pela análise da coerência temática ou pela análise da coerência espacial. No entanto, devido à existência de correlações entre algumas das variáveis $\{S_i\}$ sugere-se que, no processo de análise da coerência substantiva, não se comece:

1. a análise da completude antes da análise da coerência temporal e da coerência causal;
2. a análise da consistência antes da análise da coerência temporal e da coerência causal;
3. a análise da credibilidade antes da análise da consistência.

Por exemplo, considere-se que a petição visual tem coerência temática e coerência espacial. A completude avalia se a petição visual contém todas as partes necessárias para a perceptibilidade do conflito. A coerência temporal refere-se à consistência na identificação dos instantes em que ocorreram os acontecimentos. A coerência causal refere-se à consistência na identificação das razões devido às quais determinados acontecimentos ocorreram.

- Para que a petição visual tenha completude é necessário que a petição visual tenha coerência temporal e coerência causal,

$$(S_5 \Rightarrow S_1 \wedge S_3) \Leftrightarrow (\sim S_1 \vee \sim S_3 \Rightarrow \sim S_5). \quad (4.1.a)$$

- Para que a petição visual tenha completude não é suficiente que a petição visual tenha coerência temporal e coerência causal,

$$(S_1 \wedge S_3 \not\Rightarrow S_5) \Leftrightarrow (\sim S_5 \not\Rightarrow \sim S_1 \vee \sim S_3). \quad (4.1.b)$$

A expressão (4.1.a) mostra que se a petição visual não tiver coerência temporal ou coerência causal então não tem completude. A expressão (4.1.b) mostra que se a petição visual não tiver completude, isso não implica que não tenha coerência temporal ou coerência causal. A petição visual pode ter coerência temporal e coerência causal e não ter completude.

No modelo de análise proposto, a consistência avalia a não existência de contradições internas. A coerência temporal refere-se à consistência na identificação dos instantes em que ocorreram os acontecimentos. A coerência causal refere-se à consistência na identificação das razões devido às quais determinados acontecimentos ocorreram.

- Para que a petição visual tenha consistência é necessário que a petição visual tenha coerência temporal e coerência causal,

$$(S_6 \Rightarrow S_1 \wedge S_3) \Leftrightarrow (\sim S_1 \vee \sim S_3 \Rightarrow \sim S_6). \quad (4.2.a)$$

- Para que a petição visual tenha consistência não é suficiente que a petição visual tenha coerência temporal e coerência causal,

$$(S_1 \wedge S_3 \not\Rightarrow S_6) \Leftrightarrow (\sim S_6 \not\Rightarrow \sim S_1 \vee \sim S_3). \quad (4.2.b)$$

A expressão (4.2.a) mostra que se a petição visual não tiver coerência temporal ou coerência causal então não é consistente. A expressão (4.2.b) mostra que se a petição

visual não for consistente, isso não implica que não tenha coerência temporal ou coerência causal. A petição visual pode ter coerência temporal e coerência causal e não ter consistência. Na descrição global dos acontecimentos, a petição visual pode não ter consistência.

A credibilidade avalia se a narrativa é realista, isto é, se os factos apresentados são exequíveis perante a realidade em que se acredita que os acontecimentos tenham realmente ocorrido na forma descrita. A consistência avalia a não existência de contradições internas.

- Para que a petição visual tenha credibilidade é necessário que a petição visual tenha consistência,

$$(S_7 \Rightarrow S_6) \Leftrightarrow (\sim S_6 \Rightarrow \sim S_7). \quad (4.3.a)$$

- Para que a petição visual tenha credibilidade não é suficiente que a petição visual tenha consistência,

$$(S_6 \not\Rightarrow S_7) \Leftrightarrow (\sim S_7 \not\Rightarrow \sim S_6). \quad (4.3.b)$$

A expressão (4.3.a) mostra que se a petição visual não for consistente então não é credível. A expressão (4.3.b) mostra que se a petição visual não for credível, isso não implica que não seja consistente. A petição visual pode ser consistente e não ser credível.

No início deste capítulo, assumindo que uma narrativa pode concretizar-se sob diversos sistemas semióticos, foi proposto um modelo de coerência estrutural para apoiar a elaboração de uma petição visual. De seguida, foi definido um método de análise da coerência de uma petição visual. O modelo estrutural e o método analítico surgem dos contributos da revisão de literatura efetuada e da possibilidade de se construírem um modelo estrutural, capaz de apoiar a elaboração de uma petição visual, e um método analítico, capaz de produzir uma avaliação relevante da coerência de uma petição visual de um processo judicial³².

³² No sexto capítulo, no processo de avaliação das experiências laboratoriais, o método de análise da coerência vai incluir um conjunto de indicadores que permitem traduzir os resultados da avaliação da coerência das petições iniciais em valores quantificáveis e facilitar a avaliação comparativa das resoluções.

5 Construção da petição visual

Neste capítulo é apresentada a ferramenta de estruturação de uma petição visual, desenvolvida de acordo com o modelo de coerência estrutural que é proposto nesta investigação. Também é mostrado, como exemplo, a elaboração de uma petição visual de um caso judicial de baixa complexidade, utilizando essa ferramenta. Posteriormente, é feita a análise das insuficiências ou imprecisões dessa petição visual, através do método proposto, concretizando-se num exercício de correção e de reformulação da petição visual elaborada.

5.1 Ferramenta de construção da petição visual

Existem diversas ferramentas que podem ser usadas para criar narrativas visuais genéricas, tais como a *Witty Comics*, a *Strip Generator*, a *Make Beliefs*, a *Write Comics*, a *Chogger*, a *Cartoon Story Maker* ou a *ComicStripCreator*. No entanto, estas ferramentas não estão direcionadas especificamente para apoiar a elaboração de uma petição visual estruturalmente coerente.

Assim, para apoiar a elaboração de uma petição visual estruturalmente coerente, foi desenvolvida uma ferramenta específica, cujo aspeto genérico se encontra na Figura 5-1. A ferramenta foi implementada através da configuração de um ficheiro pptx (formato dos ficheiros PowerPoint da Microsoft). Note-se que o uso deste tipo de ferramentas já foi anteriormente avaliado com sucesso (Antunes *et al.*, 2019).

Esta ferramenta disponibiliza sete tipos de diapositivos relacionados com os sete elementos estruturais do modelo de coerência estrutural proposto (Figura 5-2). Com esta ferramenta, o autor pode construir uma petição visual através de um conjunto de imagens (diapositivos do PowerPoint), recorrendo a um pequeno conjunto de personagens e de outras figuras auxiliares, que não têm de ser, necessariamente, rigorosas.

Note-se que a ferramenta foi definida com um propósito específico – orientar o litigante na estruturação da petição visual – e um domínio limitado de aplicação. A ferramenta não exige que o narrador desenhe a descrição do conflito. Em vez disso, a descrição do

conflito é construída através da inserção de imagens, usando o espaço reservado em cada um dos diapositivos predefinidos e configurando as legendas, os “balões de diálogo” e os campos específicos.

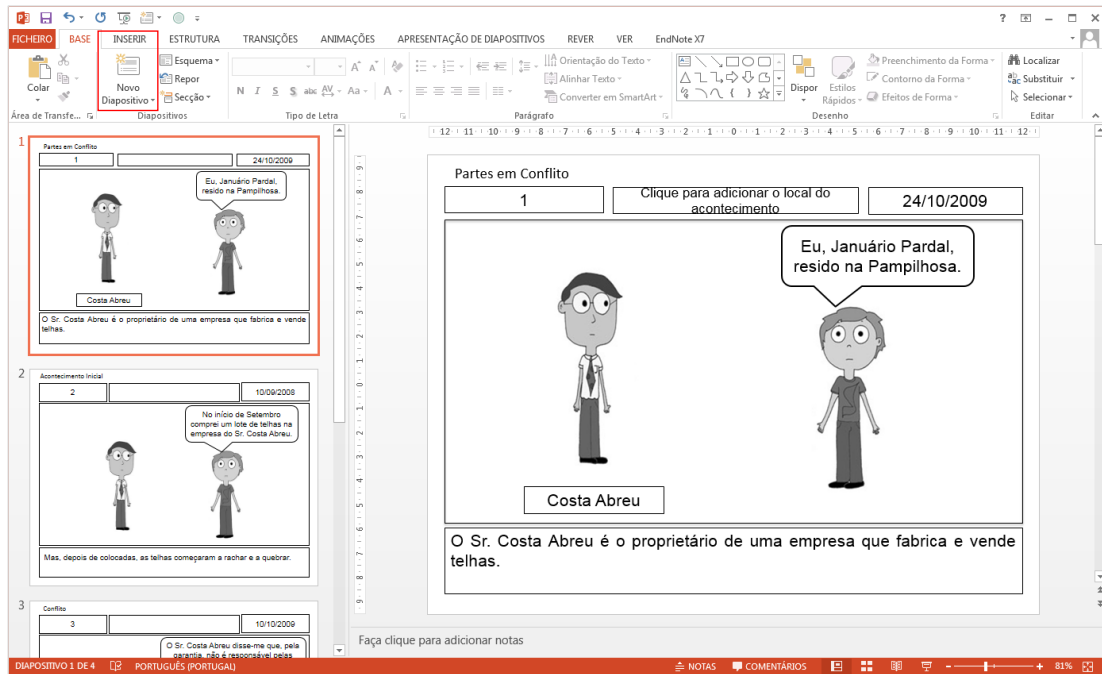


Figura 5-1 – Aspeto genérico da ferramenta de estruturação de uma petição visual.

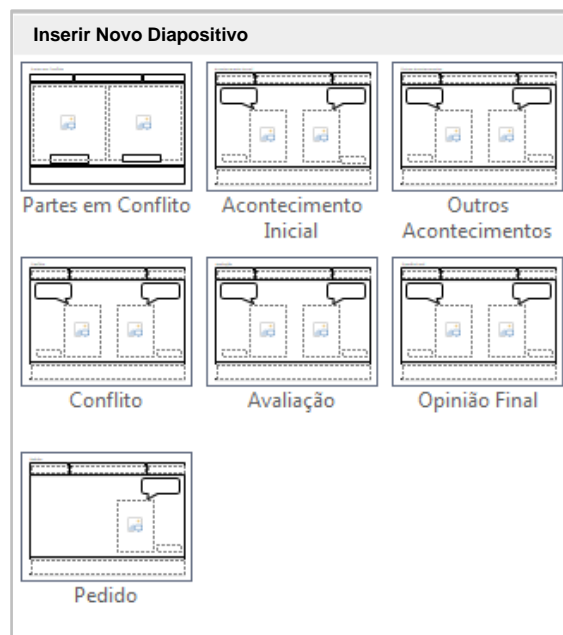


Figura 5-2 – Elementos estruturais predefinidos na ferramenta desenvolvida.

Por outro lado, a ferramenta não interroga o litigante sobre o que quer representar nem o corrige relativamente à forma como ele está a elaborar a petição visual. A ferramenta não determina se o litigante, na construção da petição visual, cumpre as regras de coerência estrutural e de coerência substantiva. Com efeito, decidir se a petição visual é, ou não, coerente é da responsabilidade do tribunal.

A Figura 5-3 apresenta a estrutura genérica de uma imagem criada com base num dos diapositivos predefinidos na ferramenta proposta. Cada imagem representa, num determinado momento e local, um acontecimento ou a causa ou o efeito de um acontecimento. Na imagem, os “balões de diálogo” contextualizam e dão pormenor à interpretação concreta que se quer dar ao acontecimento descrito. A legenda principal (a caixa de texto colocada na parte inferior da imagem) é usada para complementar a descrição da ação, a situação ou o acontecimento, que é representado na imagem e nos “balões de diálogo”.

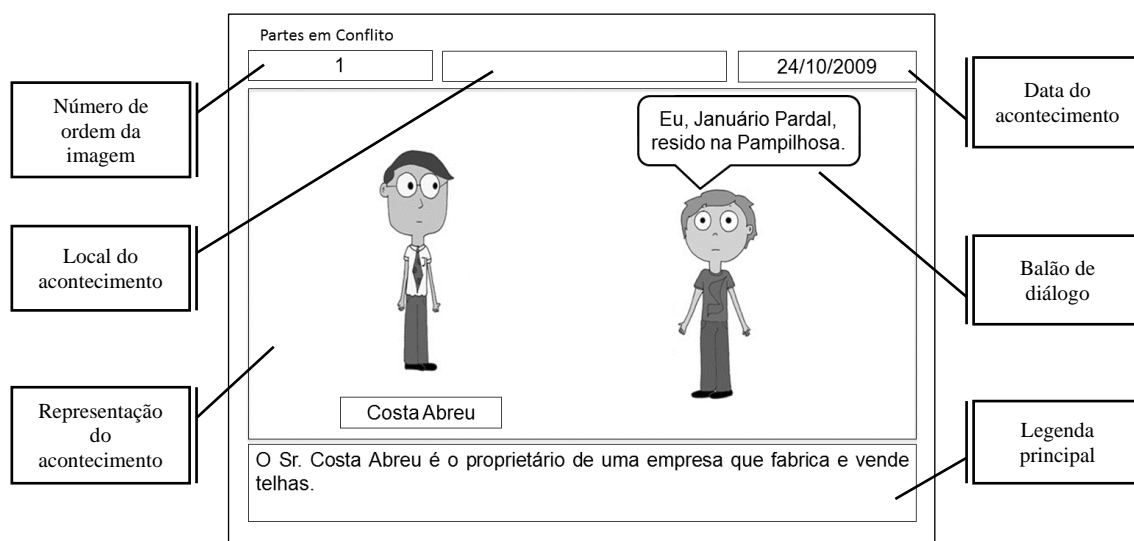


Figura 5-3 – Estrutura genérica de uma imagem de uma petição visual criada com a ferramenta desenvolvida.

Na parte superior de cada imagem está indicado o tipo de elemento estrutural que o autor selecionou. Para referenciar os acontecimentos, no espaço e no tempo, em cada imagem existem duas pequenas caixas de texto para situar o local e a data do acontecimento apresentado. No caso do local ou da data do acontecimento não estar definido, a respetiva caixa de texto fica vazia.

A imagem da Figura 5-3 é composta por duas personagens (o réu, à esquerda, e o autor, à direita) inserida no elemento estrutural “Partes em Conflito”. O autor faz a sua apresentação através de um “balão de diálogo” e usa a legenda principal para apresentar o réu.

5.2 Utilização do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual

Como exemplo da utilização do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual, é apresentado um caso de conflito em que é construída uma petição visual e é analisada a sua coerência.

O exemplo baseia-se numa situação de conflito, por “incumprimento de contrato”, entre uma pessoa singular e uma empresa. A pessoa singular (o autor da petição inicial), para concluir a construção da sua moradia, comprou um lote de telhas a uma empresa de materiais de construção. Depois de colocadas no telhado da moradia, as telhas começaram a deteriorar-se e a moradia começou a ter infiltrações de água das chuvas, através do telhado. Como não houve entendimento entre o autor e a empresa sobre a responsabilidade das obras de substituição das telhas defeituosas, o autor da petição inicial pede que o réu seja condenado a pagar as obras de renovação do telhado e os danos causados no interior da sua habitação.

Este caso foi selecionado de um conjunto de trinta processos judiciais dos Tribunais de Primeira Instância e dos Julgados de Paz, obtido dos Acórdãos dos Tribunais da Relação e da Jurisprudência dos Julgados de Paz. Na elaboração do exemplo, foram identificados e transpostos os elementos considerados relevantes para se construir uma descrição do conflito, na perspetiva do autor da petição inicial. Os nomes e as datas dos acontecimentos foram alterados.

Neste exemplo, o autor é um litigante autorrepresentado, que tem escolaridade, que vive numa localidade pequena, que prefere a representação visual e que, pela baixa complexidade do caso a resolver, considera que a intermediação não é necessária.

Neste exemplo, o processo de elaboração da petição visual é definido como um processo iterativo, de comunicação, entre o autor e o tribunal. Pressupondo que o processo iterativo

é convergente, a construção da petição visual termina quando o tribunal considera que a petição visual representa o resultado organizado dos acontecimentos, configurados numa narrativa completa, consistente e credível.

O processo iterativo inclui duas etapas – a construção e a análise da coerência da petição visual (Figura 5-4).

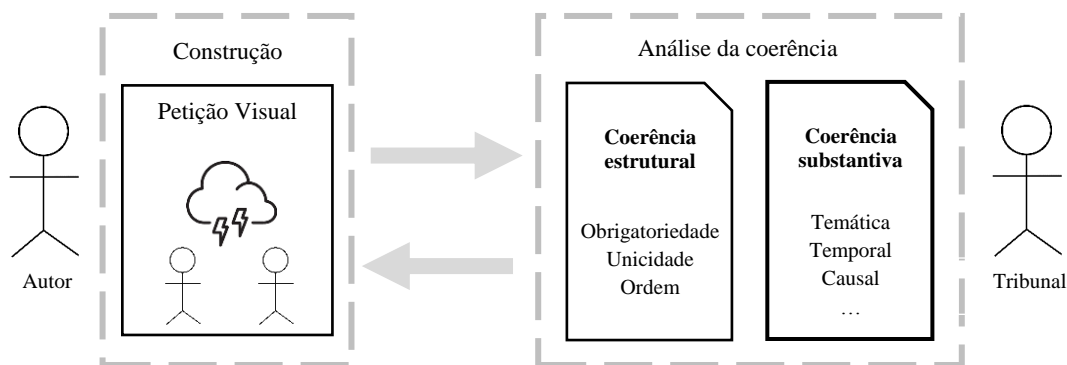


Figura 5-4 – Processo iterativo de estruturação da petição visual.

Na primeira etapa o autor, com a ferramenta proposta, procede à elaboração estruturada da petição visual, com base num pequeno conjunto de personagens e de outras figuras auxiliares. Importa salientar que a ferramenta orienta o autor na elaboração da petição visual mas não o corrige relativamente à forma e ao conteúdo da petição visual – a ferramenta não verifica se a petição visual cumpre as regras de coerência estrutural e as regras de coerência substantiva, cuja análise é da responsabilidade do tribunal.

Na segunda etapa são examinadas a coerência estrutural e a coerência substantiva da petição visual. Em particular, na análise da coerência substantiva, procura-se identificar e associar um conjunto de acontecimentos específicos à aplicação de determinada legislação. Em causa está a conformação do objeto do processo judicial, sobre o qual a sentença do tribunal se irá pronunciar.

A primeira descrição da petição visual do exemplo foi definida através dos quatro elementos obrigatórios e cada elemento estrutural contém uma única imagem (Figura 5-5). Na primeira imagem, o autor faz a apresentação das “Partes em Conflito”. Na segunda imagem, o autor representa o “Acontecimento Inicial” – a compra de um lote de telhas à empresa do réu. Na terceira imagem, apresenta-se o “Conflito” – a recusa do réu

em se responsabilizar pelas obras de reparação do telhado. Na quarta imagem, o autor apresenta o “Pedido” ao tribunal – pede que o réu pague as obras de reparação da sua moradia.

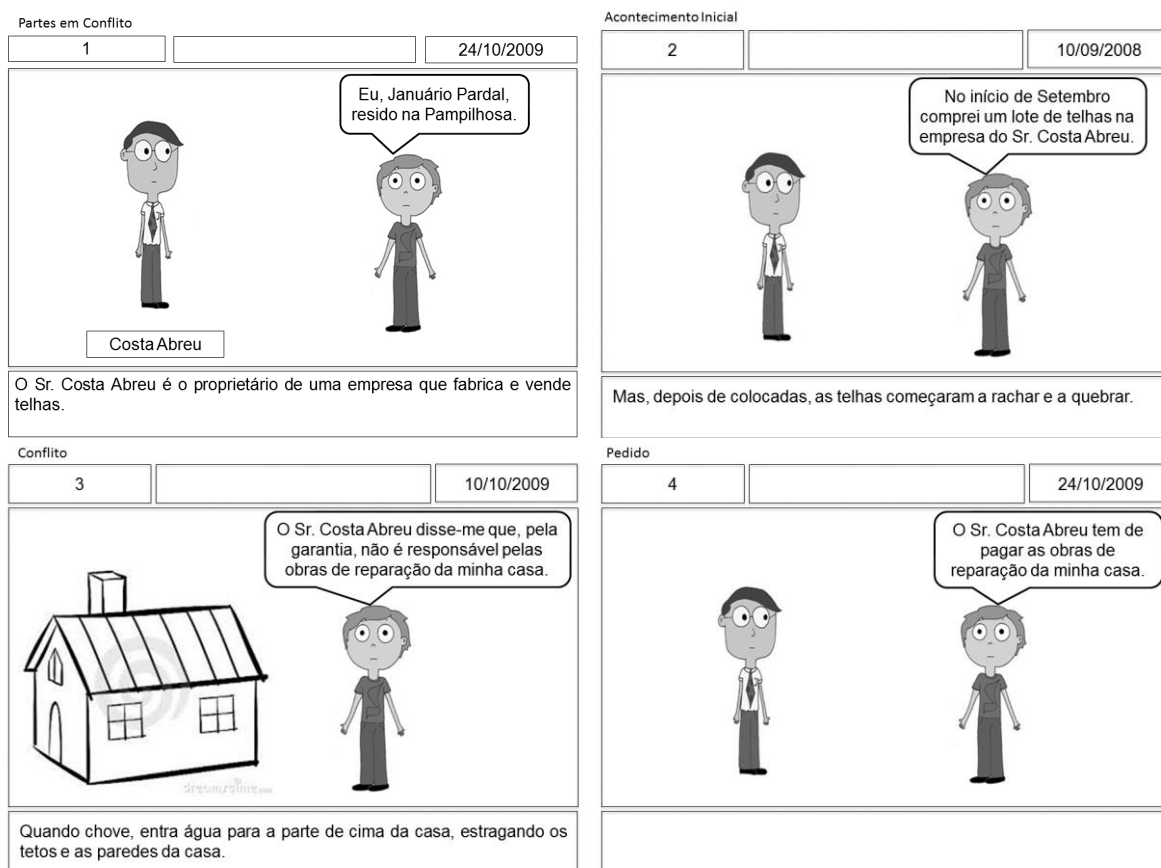


Figura 5-5 – Petição visual – primeira descrição.

Na Tabela 5-1 encontram-se os resultados da análise da coerência estrutural da primeira descrição da petição visual.

Tabela 5-1 – Análise da coerência estrutural da primeira descrição da petição visual.

Variável	Elementos estruturais analisados	Resultados da análise	
Obrigatoriedade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	A petição visual tem estes quatro elementos definidos	✓
Unicidade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	Na petição visual, cada um destes elementos é único.	✓
Ordem	Partes em Conflito → Acontecimento Inicial → Conflito → Pedido	Na petição visual, cada um dos quatro elementos está definido pela ordem descrita no modelo.	✓

A análise da coerência substantiva não incidiu sobre a coerência espacial, pois a existência de referências espaciais não é relevante para a compreensão do conflito. Entre as quatro imagens existe coerência temática, temporal e causal. Garantida a coerência temática, temporal e causal, em seguida é analisada a completude, a consistência e a credibilidade da petição visual.

Nas quatro imagens da petição visual não está exposta a informação suficiente para a compreensão integral do conflito. Por exemplo, na descrição não é perceptível se a razão do conflito é por incumprimento de uma garantia ou por incumprimento de qualquer outro tipo de contrato. Perante a aplicação da lei ao caso em análise, é necessário que este aspeto fique perceptível na descrição. Com esta omissão, a descrição não está completa e consistente e, conseqüentemente, pela expressão (4.3a), não é credível. A Tabela 5-2 apresenta os resultados da análise da coerência substantiva da primeira descrição da petição visual.

Tabela 5-2 – Análise da coerência substantiva da primeira descrição da petição visual.

Variável	Elementos estruturais analisados	Resultados da análise	
Espacial		A existência de referências espaciais não é relevante para a compreensão do conflito.	
Temática	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	A informação exposta nos quatro elementos está inserida no mesmo tema.	✓
Temporal	Acontecimento Inicial e Conflito.	Foram definidas duas referências temporais e está definida a sequência temporal entre o acontecimento inicial e o conflito.	✓
Causal	Acontecimento Inicial e Conflito.	Existe uma relação de causa e efeito entre o acontecimento inicial e o conflito.	✓
Completude	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	Não está exposta, nos quatro elementos usados, informação suficiente para a compreensão do conflito. Não é perceptível se a razão do conflito é por incumprimento de uma garantia ou por incumprimento de qualquer outro tipo de contrato.	✗
Consistência	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	Não é perceptível se a razão do conflito é por incumprimento de uma garantia ou por incumprimento de qualquer outro tipo de contrato.	✗
Credibilidade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	Não é perceptível se a razão do conflito é por incumprimento de uma garantia ou por incumprimento de qualquer outro tipo de contrato.	✗

Assim, para que a petição visual seja coerente, o autor da petição visual tem que responder às seguintes questões:

Q₁: Que tipo de garantia a empresa assumiu para o lote de telhas que forneceu?

Q₂: Quando é que as telhas começaram a estalar e a quebrar?

Q₃: Quando é que a moradia começou a ter infiltrações de água?

Q₄: Quando é que a empresa foi informada dos defeitos nas telhas e do pedido de substituição das telhas?

Q₅: A empresa concordou em realizar as obras de reparação?

Q₆: A empresa forneceu um novo lote de telhas?

A resposta a estas questões leva a que o subdomínio (a história) do conjunto dos acontecimentos usados na elaboração da petição visual (Figura 5-6) seja alargado (Figura 5-7).

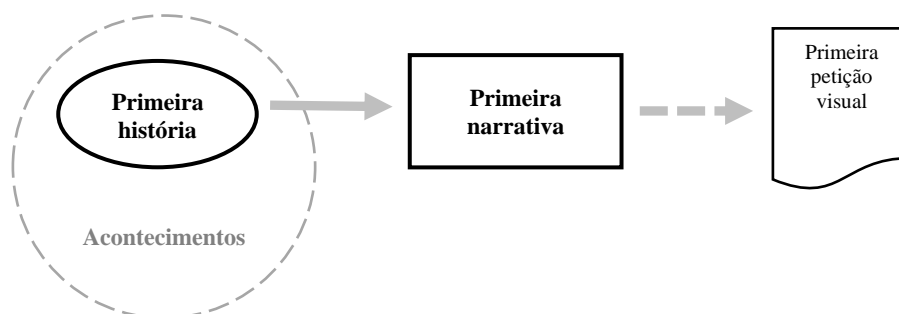


Figura 5-6 – Primeira história, primeira narrativa e primeira petição visual.

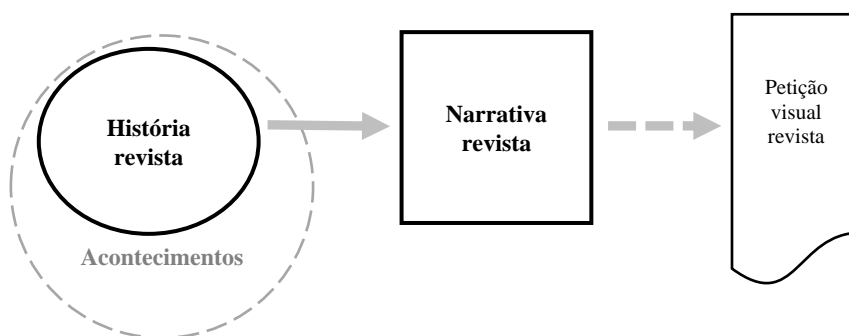


Figura 5-7 – História revista, narrativa revista e petição visual revista.

Na Figura 5-8 e na Figura 5-9 encontra-se representada a petição visual revista, com uma descrição mais pormenorizada da sucessão dos acontecimentos.

A resposta à primeira questão levou à alteração do “Acontecimento Inicial” em que, na legenda principal da imagem, é feita a descrição do tipo de garantia. Para responder às outras cinco questões foi introduzido o elemento estrutural “Outros Acontecimentos”. Este elemento descreve, através de cinco imagens, os acontecimentos entre o

“Acontecimento Inicial” e o “Conflito”. A imagem três responde às questões Q₂ e Q₃, mostrando quando é que as telhas começaram a estalar e a quebrar e quando é que a moradia começou a ter infiltrações de água. A imagem quatro responde à questão Q₄, mostrando quando é que a empresa foi informada dos defeitos nas telhas e do pedido para a substituição das telhas.

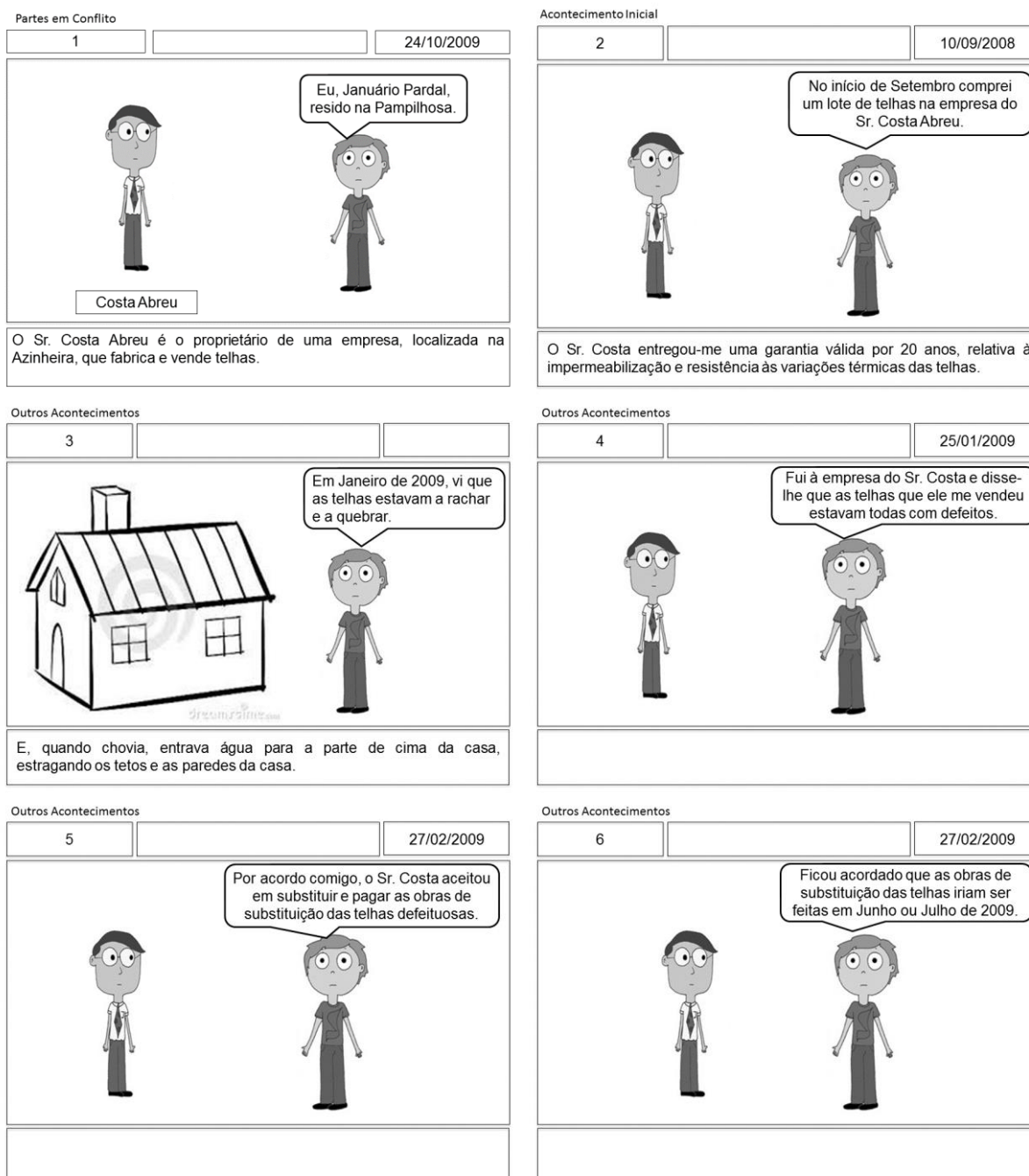


Figura 5-8 – Petição visual - descrição revista (1ª parte).

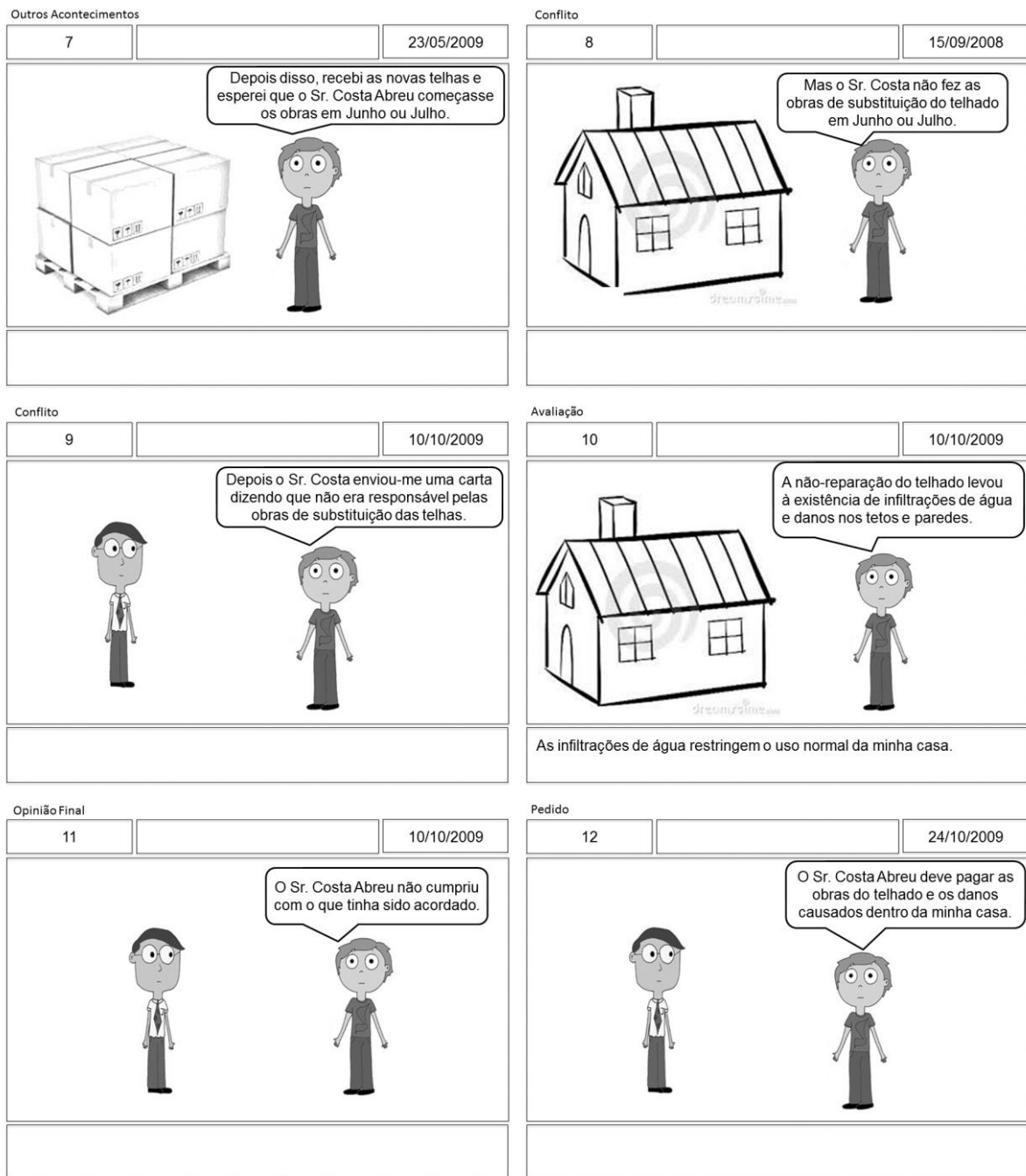


Figura 5-9 – Petição visual - descrição revista (2ª parte).

As imagens cinco e seis descrevem o acordo verbal, entre as partes, para a realização das obras de substituição das telhas, e respondem à questão Q5. A imagem sete responde à questão Q6, mostrando que a empresa, em Maio de 2009, forneceu um novo lote de telhas. O elemento “Conflito”, representado na imagem oito, indica qual é o diferendo entre o autor e a empresa. Esta imagem mostra a recusa da empresa, na prática, em assumir a

realização das obras de substituição das telhas. A imagem nove mostra a recusa formal da empresa em realizar as obras de substituição das telhas, contrariando o acordo verbal que antes tinha sido decidido, entre o autor e a empresa.

No final da petição inicial, foram usados mais dois elementos estruturais. No elemento “Opinião Final”, o autor coloca a ênfase no facto de a empresa não ter cumprido o acordo estabelecido. No elemento “Avaliação”, o autor descreve a consequência da não realização das obras (criando uma relação de causa e efeito) justificando assim que, no “Pedido”, peça que o réu seja condenado a pagar, para além das obras de substituição das telhas, os danos causados no interior da moradia. A Tabela 5-3 apresenta a correspondência entre as questões colocadas e os elementos estruturais usados na “narrativa revista”, para “responder” a cada uma das questões.

Tabela 5-3 – Correspondência entre as questões, as imagens e os elementos estruturais, na petição revista.

Questão	Imagem	Elemento estrutural
Q1: Que tipo de garantia a empresa assumiu para o lote de telhas que forneceu?	2	Acontecimento Inicial
Q2: Quando é que as telhas começaram a estalar e a quebrar?	3	Outros Acontecimentos
Q3: Quando é que a moradia começou a ter infiltrações de água?	3	Outros Acontecimentos
Q4: Quando é que a empresa foi informada dos defeitos nas telhas e do pedido para a substituição das telhas?	4	Outros Acontecimentos
Q5: A empresa concordou em realizar as obras de reparação?	5 e 6	Outros Acontecimentos
Q6: A empresa forneceu um novo lote de telhas?	7	Outros Acontecimentos

Pelas respostas às questões Q₅ e Q₆, percebe-se que, do acordo efetuado entre o autor e a empresa (imagens cinco e seis), a empresa apenas terá cumprido uma parte do acordo (imagem sete). Assim, o conflito não é por incumprimento da garantia (a que a empresa estava obrigada por venda de coisa defeituosa) mas por incumprimento parcial de um contrato, que tinha estabelecido com o autor.

A Tabela 5-4 e a Tabela 5-5 apresentam, respetivamente, os resultados da análise da coerência estrutural e da análise da coerência substantiva da petição visual revista.

Tabela 5-4 – Análise da coerência estrutural da petição visual revista.

Variável	Elementos estruturais analisados	Resultados da análise	
Obrigatoriedade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito e Pedido.	A petição revista tem estes quatro elementos definidos.	✓
Unicidade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Conflito, Opinião Final e Pedido.	Na petição revista, cada um destes elementos é único.	✓
Ordem	Partes em Conflito → Acontecimento Inicial → Conflito → Pedido. Outros Acontecimentos → Avaliação.	Na petição revista, cada um dos elementos está definido pela ordem descrita no modelo.	✓

Tabela 5-5 – Análise da coerência substantiva da petição visual revista.

Variável	Elementos estruturais analisados	Resultados da análise	
Espacial		A existência de referências espaciais não é relevante para a compreensão do conflito.	
Temática	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito e Pedido.	A informação exposta nos elementos está inserida no mesmo tema.	✓
Temporal	Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos e Conflito.	Foram definidas duas referências temporais e está definida a sequência temporal entre o acontecimento inicial e o conflito.	✓
Causal	Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos e Conflito.	Existe uma relação de causa e efeito entre o acontecimento inicial e o conflito.	✓
Compleitude	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito e Pedido.	Está exposta, nos elementos usados, a informação necessária e suficiente para a compreensão do conflito.	✓
Consistência	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito e Pedido.	Não existem contradições no que é exposto nos diversos elementos. O pedido está em conformidade com o que é referido no acontecimento inicial, nos outros acontecimentos e no elemento conflito.	✓
Credibilidade	Partes em Conflito, Acontecimento Inicial, Outros Acontecimentos, Conflito e Pedido.	A informação exposta nestes elementos é realista e os acontecimentos expostos e o pedido são exequíveis.	✓

Este capítulo iniciou-se com a apresentação da ferramenta de estruturação de uma petição visual desenvolvida com base no modelo proposto nesta investigação. De seguida, foi apresentado um exemplo demonstrativo de elaboração de uma petição visual para um caso judicial de baixa complexidade, utilizando a ferramenta proposta. Por último, foi feita a análise das insuficiências ou imprecisões dessa petição visual, através do método proposto, que conduziu à reformulação da primeira descrição da petição visual.

6 Avaliação do modelo de coerência estrutural e do método de análise da coerência da petição visual

Hevner *et al.* (2004) referem que o paradigma DSR é, fundamentalmente, um processo de resolução de problemas que compreende atividades de investigação com o objetivo de desenvolver e avaliar um conjunto de artefactos inovadores e com utilidade no domínio do problema. Segundo March & Smith (1995), no paradigma DSR, o desenvolvimento da investigação é caracterizado por um ciclo sucessivo de construção e de avaliação de uma série de artefactos que, eventualmente, evoluirão sucessivamente para uma versão mais completa. Depois de construídos, os artefactos são avaliados de acordo com os objetivos da investigação, a partir dos quais são formuladas as questões de avaliação (Vaishnavi & Kuechler, 2015).

Formuladas as questões de avaliação na primeira secção deste capítulo, é necessário caracterizar e operacionalizar o método de avaliação. Para Tremblay *et al.* (2010), a avaliação de artefactos baseada na utilização direta, no âmbito do domínio do problema, é um aspeto crucial do paradigma DSR. Neste pressuposto, o impacto que a utilização do modelo de coerência estrutural tem na coerência da petição devia ser avaliado através da participação direta de litigantes em autorrepresentação, no âmbito dos processos cíveis dos tribunais de primeira instância, e a adequação do método analítico à avaliação da coerência da petição visual devia ser avaliada através da participação direta de magistrados. Contudo, não sendo esta situação exequível, o método de avaliação que foi adotado utiliza quatro experiências laboratoriais.

Nas secções 6.2, 6.3 e 6.4 deste capítulo procede-se, respetivamente, à caracterização das experiências laboratoriais, à forma como foi realizada a operacionalização destas experiências e à definição do processo de avaliação, no âmbito das experiências realizadas. Na secção 6.5 são apresentados o modo como os dados experimentais foram tratados e os resultados foram obtidos. Na secção 6.6 efetua-se a análise estatística dos resultados. A Figura 6-1 apresenta as diversas etapas do método de avaliação adotado.

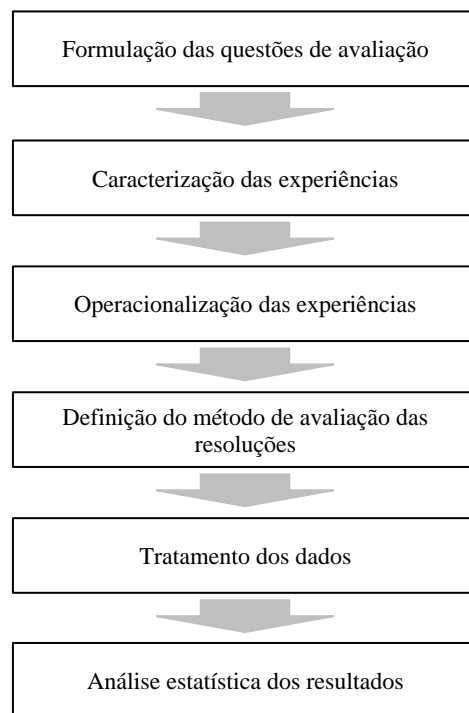


Figura 6-1 – Etapas do método de avaliação adotado.

6.1 Formulação das questões de avaliação

Hevner *et al.* (2004) referem que uma investigação no domínio das ciências comportamentais identifica uma necessidade numa determinada área de atividade e, nesse sentido, desenvolve e justifica um conjunto de teorias que explicam ou preveem um conjunto de fenómenos relacionados com essa necessidade. Por outro lado, segundo Hevner *et al.* (2004), uma investigação no domínio dos sistemas de informação, com base no paradigma DSR, deve criar e avaliar um conjunto de artefactos que respondam a um conjunto de necessidades específicas, identificadas numa determinada área de atividade. Para Hevner *et al.* (2004), a investigação no domínio das ciências comportamentais procura a verdade, enquanto a investigação no domínio dos sistemas de informação, com base no paradigma DSR, procura a utilidade. De acordo com Thuan *et al.* (2019), a formulação de questões de avaliação insere-se no âmbito da formulação de questões de investigação.

Assim, tendo em consideração o objetivo geral e o âmbito da investigação, para avaliar o impacto que a utilização do modelo de coerência estrutural tem na coerência da petição

inicial e, implicitamente, avaliar a adequação do método analítico na avaliação da coerência da petição inicial, são formuladas as seguintes questões:

Q_{A_1} : Existindo uma estrutura primária predefinida, com base no modelo estrutural proposto, um litigante em autorrepresentação, sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, consegue construir uma petição visual estruturalmente coerente?

Q_{A_2} : Existindo uma estrutura primária predefinida, com base no modelo estrutural proposto, um litigante em autorrepresentação, sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, consegue construir uma petição visual com coerência substantiva?

No caso das respostas a estas duas questões serem afirmativas, pode considerar-se uma outra questão, com um domínio de incidência mais abrangente, relativamente às anteriores:

Q_{A_3} : Existindo uma estrutura primária predefinida, com base no modelo estrutural proposto, a narrativa visual é, para um litigante em autorrepresentação, sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, uma alternativa à narrativa verbal, para a elaboração de uma petição inicial coerente?

Definidas as questões, é necessário caracterizar e operacionalizar o conjunto de experiências que permita responder a estas questões.

6.2 Caracterização das experiências

Os fatores que influenciam a coerência da petição inicial (R) são o participante (P), o caso a resolver (C)³³ e o modelo estrutural que é usado (M),

$$R = f(P, C, M) \quad (6.1)$$

Assim, interessa analisar, para P e C, a influência do modelo M na coerência de R.

³³ O fator C está relacionado com o assunto do conflito e com a forma como o conteúdo do assunto é materializado.

Foram realizadas quatro experiências laboratoriais, distribuídas por três etapas (Figura 6-2). Na primeira etapa foram efetuadas as experiências E₁ e E₂, na segunda etapa foi feita a experiência E₃ e na terceira etapa foi efetuada a experiência E₄.

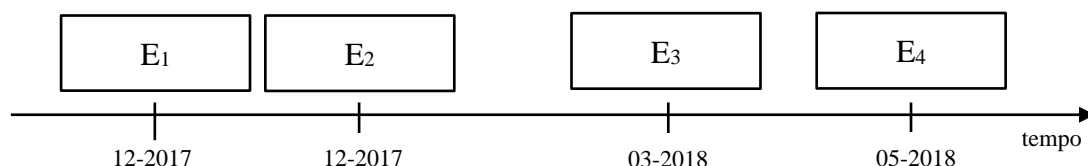


Figura 6-2 – Distribuição das 4 experiências laboratoriais por 3 etapas.

Para a realização das quatro experiências, foram selecionados dois casos de conflito de baixa complexidade, que se designaram por C₁ e C₂³⁴. Estes casos descrevem situações de conflito entre pessoas singulares e empresas, por “venda de coisa defeituosa” ou por “incumprimento de contrato”. Os casos foram selecionados de um conjunto de trinta processos judiciais dos Tribunais de Primeira Instância e dos Julgados de Paz, obtido dos Acórdãos dos Tribunais da Relação e da Jurisprudência dos Julgados de Paz. Estes casos ilustram algumas das situações em que o cidadão comum é confrontado com a alteração das relações contratuais, como a entrega de bens em desconformidade com o que foi acordado entre as partes, a falta de entrega dos bens e, num âmbito mais geral, problemas relacionados com o cumprimento integral de um contrato, pela outra parte. Para os casos selecionados, foram identificados e transpostos os elementos considerados relevantes para se construir uma descrição do conflito, na perspectiva do autor da queixa. Os nomes e as datas dos acontecimentos foram alterados.

Relativamente à forma como a descrição do conflito foi materializada, para cada um dos casos selecionados, C_i, foram criadas três versões, C_{ij}, tendo em consideração três das diversas formas comuns de expor um conjunto de acontecimentos – a descrição escrita organizada por ordem cronológica dos acontecimentos, C_{i1}, a descrição em vídeo

³⁴ Nas experiências foi usado um terceiro caso, C₃, que permitiu aos participantes aprender como se construía uma petição visual ou uma petição verbal, a partir da descrição de um conflito. Assim, a todos os participantes foram disponibilizadas uma descrição do caso C₃ (Apêndice A) e uma petição visual ou uma petição verbal.

organizada por ordem cronológica dos acontecimentos, C_{i2} , e a descrição escrita dos acontecimentos sem ordem cronológica, C_{i3} .

Na primeira etapa, foram usadas as versões com a descrição escrita, organizada por ordem cronológica dos acontecimentos, C_{11} e C_{21} . Na segunda etapa, foram usadas as versões C_{12} e C_{22} com a descrição em vídeo, organizada por ordem cronológica dos acontecimentos. Na terceira etapa, foram usadas as versões C_{13} e C_{23} com a descrição escrita dos acontecimentos, não organizada por ordem cronológica, espacial ou causal³⁵.

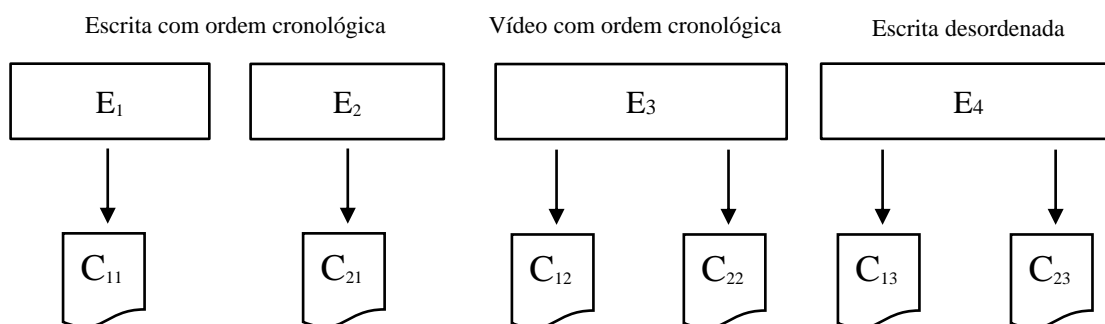


Figura 6-3 – Distribuição das 3 descrições dos casos C_1 e C_2 pelas 4 experiências.

Nestas experiências, de modo a avaliar o impacto que a utilização do modelo de coerência estrutural tem na coerência da resolução, foi também feito o mesmo tipo de processamento onde o modelo de construção da petição visual foi substituído por um modelo de construção da petição inicial através da narrativa escrita (petição verbal). Para uma amostra P e um caso C , interessa analisar a coerência da resolução em função da alteração do modelo estrutural.

Com base no modelo de tramitação processual usado nos Julgados de Paz, de simplificação dos procedimentos judiciais de conflitos de baixa complexidade, para a realização destas experiências não foi estabelecida a obrigatoriedade da apresentação dos factos por parágrafos, onde cada parágrafo só deve incluir um facto. Assim, para as resoluções verbais foi definido que, na elaboração da petição inicial, o litigante que

³⁵ Note-se que, por vezes, o litigante não apresenta um “caso organizado” – ele relata a sua experiência no conflito, por meio de diversas narrativas. A exposição verbal, que caracteriza a prática mais comum de expor os acontecimentos, pode ter uma forma de expressão narrativa muito flexível, possivelmente com a descrição dos acontecimentos a variar ao longo da exposição, a ponto de se poder tornar incoerente. Além disso, a utilização da descrição em vídeo e a utilização da descrição escrita sem ordem cronológica, permitem minimizar o processo de “transcrição direta” da descrição do caso para a petição inicial.

apresenta a queixa (o autor da petição inicial) deve começar por identificar a outra parte (o réu), com quem ele está em conflito; de seguida, deve expor os acontecimentos que considera relevantes, de acordo com uma determinada lógica de apresentação (em geral, cronológica); no fim, deve fazer o pedido do que pretende que seja decidido pelo tribunal. A Tabela 6-1 estabelece a correspondência entre os elementos da petição verbal e os elementos da petição visual.

Para avaliar a coerência substantiva de uma petição verbal e normalizar a avaliação das resoluções verbais relativamente às resoluções visuais, foi definido um procedimento analítico (descrito na Tabela 6-2) idêntico ao procedimento analítico usado para avaliar a coerência substantiva de uma petição visual (Tabela 4-6).

Tabela 6-1 – Correspondência entre os elementos da petição verbal e os elementos da petição visual.

Elementos da petição verbal	Elementos da petição visual
Apresentação: a outra parte do conflito.	Partes em Conflito
Narração: os acontecimentos.	Acontecimento Inicial Outros Acontecimentos Conflito Avaliação Opinião Final
Pedido	Pedido

Tabela 6-2 – Procedimento analítico para avaliar a coerência substantiva de uma petição verbal.

Coerência substantiva	Elementos da petição verbal	Questões em análise
Espacial	Narração	A localização dos acontecimentos foi bem definida? É possível definir corretamente a sequência espacial dos acontecimentos?
Temporal	Narração	As datas dos acontecimentos foram bem definidas? É possível definir corretamente a sequência temporal dos acontecimentos?
Causal	Narração	Na exposição são perceptíveis as relações entre os acontecimentos descritos e entre estes acontecimentos e o conflito?
Temática	Apresentação, Narração e Pedido	A exposição está organizada em torno de um tema? A exposição está relacionada sobre quem ou o que está a ser descrito?
Compleitude	Apresentação, Narração e Pedido	Está exposta a informação suficiente para a compreensão do caso em conflito?
Consistência	Apresentação, Narração e Pedido	Existem contradições na exposição? O pedido está em conformidade com o que é anteriormente exposto?
Credibilidade	Apresentação, Narração e Pedido	A informação exposta é realista? Os acontecimentos expostos são possíveis, perante a realidade?

Para a realização das quatro experiências laboratoriais foram selecionados quatro conjuntos de participantes (P₁, P₂, P₃ e P₄), cada um com cinco elementos. Os elementos

dos dois primeiros conjuntos, P₁ e P₂, participaram nas duas primeiras experiências, E₁ e E₂. Os elementos do terceiro conjunto, P₃, participaram na terceira experiência, E₃. Os elementos do quarto conjunto, P₄, participaram na quarta experiência, E₄ (Figura 6-4).

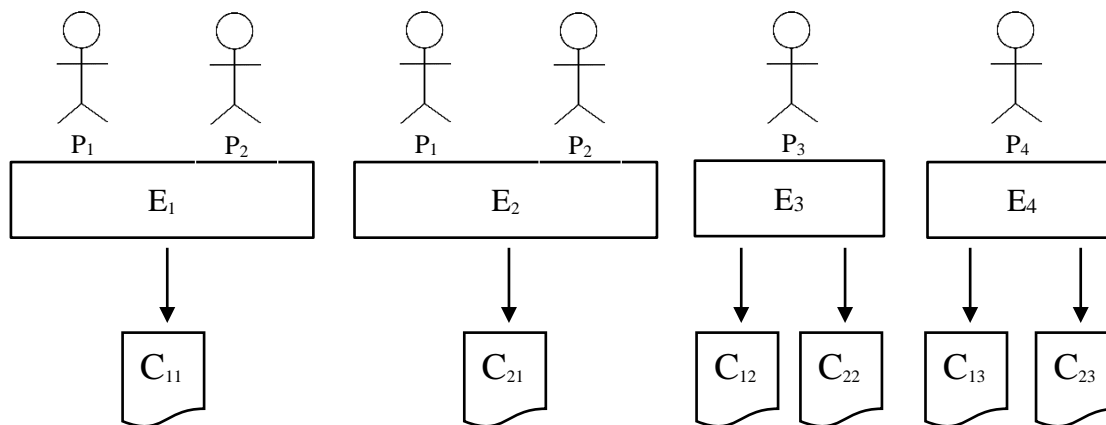


Figura 6-4 – Distribuição das descrições e dos conjuntos de participantes pelas experiências.

Os quatro conjuntos de participantes foram constituídos por pessoas entre os dezanove e os cinquenta e quatro anos, selecionadas por contacto direto, obedecendo a duas restrições: não terem conhecimentos específicos na elaboração e tramitação de processos judiciais; saberem usar um editor de texto e o Microsoft PowerPoint (ou similar). Os participantes podem ser enquadrados em três tipos de litigantes – no geral, litigantes cuja intermediação não é necessária (pelo tipo de casos a resolver) e, em função da especificidade de cada participante, litigantes com escolaridade que podem contratar um advogado ou litigantes com escolaridade mas que não podem pagar a um advogado.

Nestas experiências não foi estabelecido um local ou um prazo para a elaboração da petição inicial e não foi providenciada qualquer forma de assistência pessoal, de modo a não influenciar nem enviesar a resolução. Para a construção da narrativa visual foi usada a ferramenta de estruturação proposta na secção 5.1. Para a elaboração da petição verbal foi usado um editor de texto.

6.3 Operacionalização das experiências

No conjunto, abstraindo as diferenças entre as formas de descrição dos dois casos usados, as quatro experiências laboratoriais têm como objetivo específico avaliar o desempenho

dos participantes na elaboração de uma petição inicial coerente, em função do modelo de representação usado (visual ou verbal).

Num domínio de incidência mais abrangente, abstraindo as diferenças entre os participantes e abstraindo as diferenças entre os dois casos usados, estas quatro experiências laboratoriais permitem comparar o desempenho dos dois modelos de estruturação, na elaboração de uma petição inicial coerente.

6.3.1 Experiência E₁

Na experiência E₁, pela expressão (6.1), com base no caso C₁, interessa avaliar o desempenho dos participantes na elaboração de uma petição inicial coerente, em função do modelo de representação,

$$R_{11} = f(P_1, C_1, M_1)$$

$$R_{12} = f(P_2, C_1, M_2),$$

onde R₁₁ se refere ao conjunto das resoluções (petições iniciais) elaboradas pelos elementos de P₁ na experiência E₁, com base no modelo visual M₁ e onde R₁₂ se refere ao conjunto das resoluções elaboradas pelos elementos de P₂ na experiência E₁, com base no modelo verbal M₂.

Deste modo, na primeira experiência, foi pedido a cada participante de P₁ que construísse a petição visual do caso C₁ e a cada elemento de P₂ que construísse a petição verbal do caso C₁, com base na descrição C₁₁. Assim, o conjunto P₁ representa o litigante em autorrepresentação que, para resolver um conflito, recorre ao tribunal através da petição visual e o conjunto P₂ representa o litigante em autorrepresentação que recorre ao tribunal através da petição verbal (na forma escrita).

Na experiência E₁, para a construção da petição visual, a cada elemento de P₁ foram disponibilizados dois documentos: a descrição do caso a resolver e a ferramenta proposta para elaborar e estruturar a sua resolução. Foi também disponibilizado um conjunto de personagens genéricas, que pode ser usado na construção da resolução visual do caso. Para a construção da resolução verbal, a cada elemento de P₂ foi disponibilizada a descrição do caso a resolver (Figura 6-5).

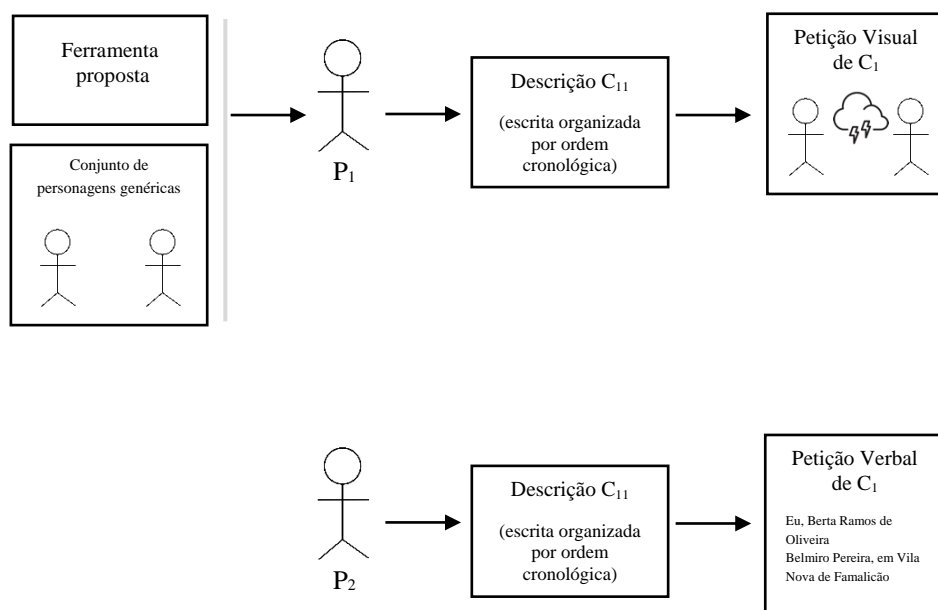


Figura 6-5 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados de E₁.

A Tabela 6-3 resume os materiais disponibilizados, o tema, os participantes e o tipo de resultados da experiência E₁.

Tabela 6-3 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E₁.

Participantes	Tema e materiais disponibilizados	Tipo de resultados
P ₁	Descrição C ₁₁ (Tema) Ferramenta proposta (com os elementos predefinidos) Conjunto de personagens genéricas	Petição visual de C ₁
P ₂	Descrição C ₁₁ (Tema)	Petição verbal de C ₁

6.3.2 Experiência E₂

Na experiência E₂, para minimizar os “efeitos de aprendizagem”, foi pedido a cada participante que resolvesse o tipo de petição (visual ou verbal) que não tinha resolvido na experiência E₁. Assim, foi pedido a cada elemento de P₂ que construísse a petição visual do caso C₂ e a cada elemento de P₁ que construísse a petição verbal do caso C₂, com base na descrição C₂₁. Deste modo, o conjunto P₂ representa o litigante em autorrepresentação que, para resolver um conflito, recorre ao tribunal através da petição visual e o conjunto P₁ representa o litigante em autorrepresentação que recorre ao tribunal através da petição verbal (na forma escrita).

Pela expressão (6.1), com base no caso C₂, interessa avaliar o desempenho dos participantes na elaboração de uma petição inicial coerente, em função do modelo de representação,

$$R_{21} = f(P_2, C_2, M_1)$$

$$R_{22} = f(P_1, C_2, M_2),$$

onde R₂₁ se refere ao conjunto das resoluções (petições iniciais) elaboradas pelos elementos de P₂ na experiência E₂, com base no modelo visual M₁ e onde R₂₂ se refere ao conjunto das resoluções elaboradas pelos elementos de P₁ na experiência E₂, com base no modelo verbal M₂.

Na experiência E₂, para a construção da petição visual, a cada elemento de P₂ foram disponibilizados dois documentos: a descrição do caso a resolver e a ferramenta proposta para elaborar e estruturar a sua resolução. Foi também disponibilizado um conjunto de personagens genéricas, que pode ser usado na construção da resolução visual do caso. Para a construção da resolução verbal, a cada elemento de P₁ foi disponibilizada a descrição do caso a resolver (Figura 6-6).

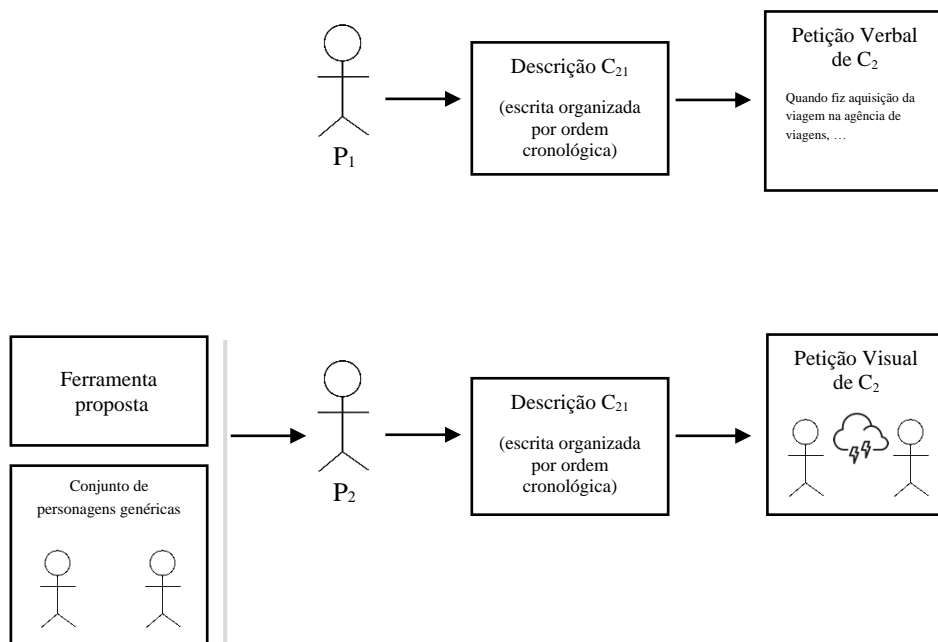


Figura 6-6 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados de E₂.

A Tabela 6-4 resume os materiais disponibilizados, o tema, os participantes e o tipo de resultados da experiência E₂.

Tabela 6-4 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E₂.

Participantes	Tema e materiais disponibilizados	Tipo de resultados
P ₁	Descrição C ₂₁ (Tema)	Petição verbal de C ₂
P ₂	Descrição C ₂₁ (Tema) Ferramenta proposta (com os elementos predefinidos) Conjunto de personagens genéricas	Petição visual de C ₂

No conjunto, abstraindo as diferenças entre os dois casos a resolver, as experiências E₁ e E₂ permitem avaliar o desempenho dos elementos de P₁ e de P₂ na elaboração de uma petição inicial coerente, em função do modelo de representação usado,

$$R_{11} = f(P_1, C, M_1) \quad R_{21} = f(P_2, C, M_1)$$

$$R_{22} = f(P_1, C, M_2) \quad R_{12} = f(P_2, C, M_2).$$

6.3.3 Experiência E₃

A experiência E₃ foi feita em duas etapas. Na primeira etapa de E₃ foi pedido a cada participante de P₃ que construísse uma petição visual do caso C₁, com base na descrição C₁₂. Nesta etapa, o conjunto P₃ representa o litigante em autorrepresentação que, para resolver um conflito, recorre ao tribunal através da petição visual. Na segunda etapa de E₃, para minimizar os “efeitos de aprendizagem”, foi pedido aos mesmos participantes que construíssem uma petição verbal de C₂, com base na descrição C₂₂. Nesta etapa, o conjunto P₃ representa o litigante em autorrepresentação que recorre ao tribunal através da petição verbal (na forma escrita).

Pela expressão (6.1), com base nos casos C₁ e C₂, interessa avaliar o desempenho dos elementos de P₃ na elaboração de uma petição inicial coerente, em função do modelo de representação,

$$R_{31} = f(P_3, C_1, M_1)$$

$$R_{32} = f(P_3, C_2, M_2),$$

onde R₃₁ se refere ao conjunto das resoluções (petições iniciais) elaboradas pelos elementos de P₃ na experiência E₃, com base no modelo visual M₁ e onde R₃₂ se refere ao

conjunto das resoluções elaboradas pelos elementos de P_3 na experiência E_3 , com base no modelo verbal M_2 .

Para a construção da petição visual, na primeira etapa desta experiência, a cada elemento de P_3 foram disponibilizados dois documentos: a descrição em vídeo do caso a resolver e a ferramenta proposta para elaborar e estruturar a sua resolução. Foi também disponibilizado um conjunto de personagens genéricas, que pode ser usado na construção da resolução visual do caso (Figura 6-7).

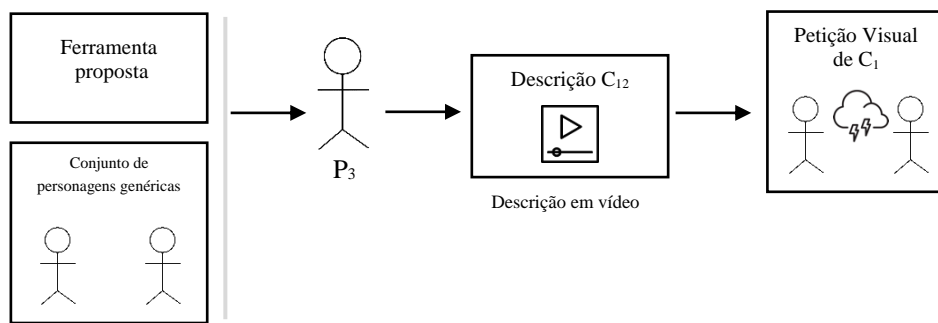


Figura 6-7 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados da primeira etapa de E_3 .

Para a construção da resolução verbal, na segunda etapa de E_3 , a cada elemento de P_3 foi disponibilizada a descrição (em vídeo) do caso a resolver (Figura 6-8).

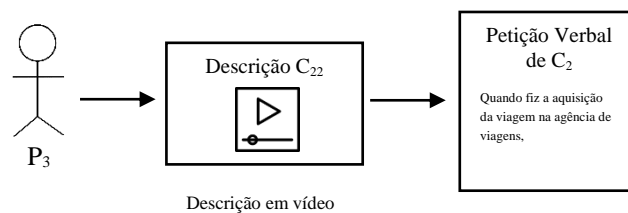


Figura 6-8 – Participantes, tema e tipo de resultados da segunda etapa de E_3 .

A Tabela 6-5 resume os materiais disponibilizados, o tema, os participantes e o tipo de resultados da experiência E_3 .

Tabela 6-5 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E₃.

Participantes	Tema e materiais disponibilizados	Tipo de resultados
P ₃ (Etapa 1)	Descrição C ₁₂ (Tema) Ferramenta proposta (com os elementos predefinidos) Conjunto de personagens genéricas	Petição visual de C ₁
P ₃ (Etapa 2)	Descrição C ₂₂ (Tema)	Petição verbal de C ₂

6.3.4 Experiência E₄

A experiência E₄ foi realizada em duas etapas. Na primeira etapa de E₄ foi pedido a cada participante de P₄ que construísse uma petição visual com base na descrição C₁₃. Nesta etapa, o conjunto P₄ representa o litigante em autorrepresentação que, para resolver um conflito, recorre ao tribunal através da petição visual. Na segunda etapa de E₄, para minimizar os “efeitos de aprendizagem”, foi pedido aos mesmos participantes que construíssem a petição verbal com base na descrição C₂₃. Nesta etapa, o conjunto P₄ representa o litigante em autorrepresentação que recorre ao tribunal através da petição verbal (na forma escrita).

Pela expressão (6.1), com base nos dois casos, interessa avaliar o desempenho dos elementos de P₄ na elaboração de uma petição inicial coerente, em função do modelo de representação,

$$R_{41} = f(P_4, C_1, M_1)$$

$$R_{42} = f(P_4, C_2, M_2),$$

onde R₄₁ se refere ao conjunto das resoluções (petições iniciais) elaboradas pelos elementos de P₄ na experiência E₄, com base no modelo visual M₁ e onde R₄₂ se refere ao conjunto das resoluções elaboradas pelos elementos de P₄ na experiência E₄, com base no modelo verbal M₂.

Na primeira etapa, para a construção da petição visual, a cada elemento de P₄, foram disponibilizados dois documentos: a descrição não organizada do caso a resolver e a ferramenta proposta para elaborar e estruturar a sua resolução. Foi também disponibilizado um conjunto de personagens genéricas, que pode ser usado na construção da resolução visual do caso (Figura 6-9).

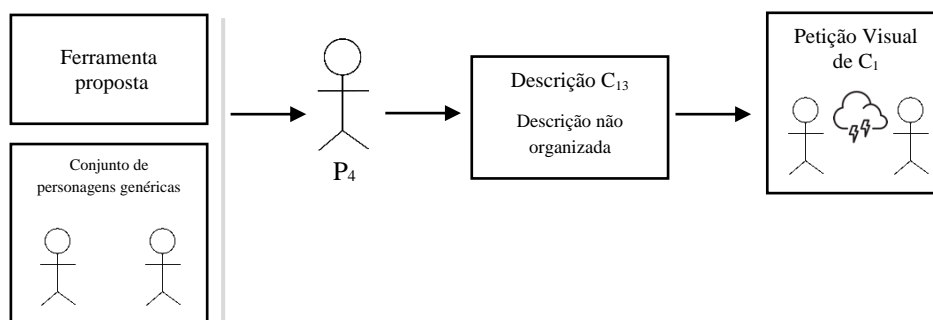


Figura 6-9 – Materiais disponibilizados, participantes, tema e tipo de resultados da primeira etapa de E4.

Na segunda etapa, para a construção da resolução verbal, a cada elemento de P4 foi disponibilizada a descrição não organizada do caso a resolver (Figura 6-10).

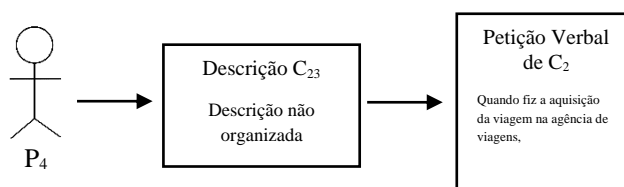


Figura 6-10 – Participantes, tema e tipo de resultados da segunda etapa de E4.

A Tabela 6-6 resume os materiais disponibilizados, o tema, os participantes e o tipo de resultados da experiência E4.

Tabela 6-6 – Participantes, tema, materiais disponibilizados e tipo de resultados de E4.

Participantes	Tema e materiais disponibilizados	Tipo de resultados
P4 (Etapa 1)	Descrição C13 (Tema) Ferramenta proposta (com os elementos predefinidos) Conjunto de personagens genéricas	Petição visual de C1
P4 (Etapa 2)	Descrição C23 (Tema)	Petição verbal de C2

6.4 Processo de avaliação das resoluções

Na sua concepção, o método analítico foi definido para se proceder à análise sistemática e consequente validação da coerência estrutural e da coerência substantiva de uma narrativa visual através de um conjunto de etapas analíticas concretas. Além deste objetivo, o método analítico deve permitir aferir acerca da incidência que as diversas variáveis têm na estruturação de uma narrativa visual e também deve ser capaz de traduzir os resultados

em valores quantificáveis para possibilitar uma interpretação mais intuitiva desses resultados.

O método de avaliação adotado incluiu três etapas: comparação da resolução com a respectiva “narrativa de referência”, análise da coerência estrutural da resolução e análise da coerência substantiva da resolução (Figura 6-11).

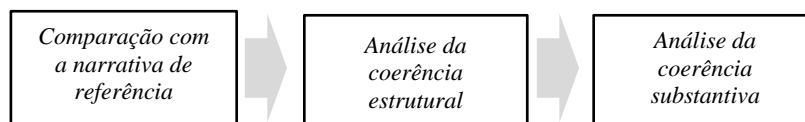


Figura 6-11 – Etapas do método de avaliação da coerência das resoluções.

6.4.1 Comparação das resoluções com a narrativa de referência

Na primeira etapa do método de avaliação da coerência das resoluções é feita a comparação entre cada uma das resoluções e a respectiva “narrativa de referência”. A narrativa de referência é definida a partir da descrição do caso, fazendo corresponder a cada acontecimento do caso um elemento estrutural, uma data, um local e um código. O código identifica o acontecimento da narrativa de referência. Se, na descrição, não for possível identificar a data ou o local, na narrativa de referência é atribuída a sigla ND (não definido) à data ou ao local desse acontecimento. Na “narrativa de referência” foi introduzido o elemento “Outra Informação”, que representa a informação supérflua (ruído) que, por vezes, aparece na descrição de um conflito. A Tabela 6-7 apresenta a estrutura da “narrativa de referência”. No Apêndice B estão definidas as narrativas de referência para os casos C₁ e C₂.

Tabela 6-7 – Estrutura da narrativa de referência.

Elemento Estrutural	Data	Local	Acontecimento	Código
Partes em Conflito	ND	ND	<i>Berta Ramos ... Belmiro Pereira ...</i>	PC
Acontecimento Inicial	30/10/2010	Loja	<i>Eu, ...</i>	AI-01
	30/10/2010	Loja	<i>Para pagar ...</i>	AI-02
	ND	ND	<i>No dia em que ...</i>	AI-03
Outros Acontecimentos	03/11/2010	ND	<i>O empréstimo ...</i>	OA-01
	08/11/2010	ND	<i>No dia 8 de Novembro ...</i>	OA-02
	09/11/2010	Loja	<i>No dia seguinte ...</i>	OA-03
Conflito	10/11/2010	Loja	<i>Perante tal informação ...</i>	CF-01
	10/11/2010	Loja	<i>Então, a funcionária ...</i>	CF-02
Avaliação / Opinião Final	ND	ND	<i>Considero que ...</i>	AF
Pedido	ND	ND	<i>Quero que ... seja condenado ...</i>	PD
Outra Informação	08/11/2010	ND	<i>Nesse dia acordei tarde e ...</i>	OI

No processo de comparação das resoluções visuais com a narrativa de referência, para cada figura da resolução é examinado o conteúdo dos diálogos e da legenda. O resultado é uma “tabela de comparação” onde, na primeira coluna, estão os códigos relativos a cada um dos acontecimentos da narrativa de referência e onde, nas restantes colunas (cada uma correspondendo a uma resolução visual) está o tipo de elemento estrutural usado na resolução (“Acontecimento Inicial”, “Conflito”, ...) cujo conteúdo (dos “diálogos” e da “legenda”) corresponde ao acontecimento da narrativa de referência com esse código.

A um código podem corresponder dois elementos da resolução (casos de fronteira) e no caso de não haver correspondência entre um determinado acontecimento da narrativa de referência e o conteúdo da resolução, a respetiva linha na coluna da resolução fica preenchida com a sigla ND (não definido). A Tabela 6-8 apresenta a estrutura de uma tabela de comparação de três resoluções visuais com a narrativa de referência.

Tabela 6-8 – Estrutura de uma tabela de comparação de 3 resoluções visuais com a narrativa de referência.

Código	V _x	V _y	V _z
PC	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito
AI-01	Acontecimento Inicial	Acontecimento Inicial	Acontecimento Inicial
AI-02	Acontecimento Inicial	Acontecimento Inicial	Outros Acontecimentos
AI-03	Acontecimento Inicial	Acontecimento Inicial Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos
OA-01	Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos	ND
OA-02	Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos
OA-03	Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos
OA-04	Outros Acontecimentos	Outros Acontecimentos Conflito	ND
OA-05	Outros Acontecimentos	Conflito	Outros Acontecimentos
...
CF-06	Conflito	Conflito	Conflito
AF	Avaliação	Opinião Final	Conflito
PD	Pedido	Pedido	Pedido
OI	Outros Acontecimentos	Acontecimento Inicial	ND

Através da “tabela de comparação” é possível identificar, em cada uma das resoluções, os acontecimentos que não foram definidos, analisar a distribuição dos elementos usados e o desvio relativamente à configuração proposta na narrativa de referência.

No processo de comparação das resoluções verbais com a narrativa de referência, também é gerada uma “tabela de comparação” onde, na primeira coluna, estão os códigos dos acontecimentos definidos na narrativa de referência e onde, nas outras colunas, está uma sigla que define a parte da resolução cujo conteúdo corresponde ao acontecimento da narrativa de referência com esse código.

A outra pessoa com quem o autor está em conflito é definida pela letra A; os acontecimentos descritos nos diversos parágrafos da resolução são definidos pela letra B e pelo número do parágrafo; o que o autor pretende que seja decidido pelo tribunal é definido pela letra C.

A um código podem corresponder vários parágrafos da resolução e um parágrafo da resolução pode ser distribuído por vários códigos. No caso de não haver correspondência entre um determinado acontecimento da narrativa de referência e o conteúdo da resolução, a respectiva linha na coluna da resolução fica preenchida com a sigla ND (não definido). A Tabela 6-9 apresenta a estrutura de uma tabela de comparação de três resoluções verbais com a narrativa de referência.

Tabela 6-9 – Estrutura de uma tabela de comparação de 3 resoluções verbais com a narrativa de referência.

Código	F_x	F_y	F_z
PC	A	A	A
AI-01	B-01	B-01	B-01
AI-02	B-02	B-01	B-02
AI-03	B-04	B-02	B-03
OA-01	B-03	B-02	B-02
OA-02	B-05 B-06	B-03	B-03
OA-03	B-07	B-03	B-04
OA-04	B-08 B-09	ND	B-04
OA-05	B-10	ND	B-04
...
CF-06	B-26	B-11	B-13
AF	B-26	B-11	B-13
PD	C	C	C
OI	B-22	B-08	ND

Através da “tabela de comparação” é possível identificar, em cada uma das resoluções, os acontecimentos que não foram definidos e analisar a distribuição e a ordem pela qual os acontecimentos foram expostos na resolução, relativamente à ordem (em geral, cronológica) proposta na narrativa de referência.

6.4.2 Análise da coerência estrutural das resoluções

Na segunda etapa do método de avaliação da coerência das resoluções é examinada a coerência estrutural da petição inicial.

A petição visual tem coerência estrutural se cumprir as regras de integridade: obrigatoriedade $\{I_1\}$, unicidade $\{I_2, I_3\}$ e ordem $\{I_4, I_5\}$. Na avaliação da coerência

estrutural, a cada regra de integridade cumprida é atribuído o valor 1 e a cada regra de integridade não cumprida é atribuído o valor 0.

Para traduzir os resultados da avaliação da coerência estrutural das petições iniciais em valores quantificáveis e facilitar a comparação entre resoluções foi definido o indicador $CePi$ – o valor da coerência estrutural da petição inicial.

O valor da coerência estrutural de uma petição visual ($CePi$) é calculado como a média aritmética dos valores (0 ou 1) atribuídos na avaliação das regras de integridade:

$$CePi = \frac{\sum_{j=1}^5 I_j}{5} \quad (6.2)$$

Se uma das regras de integridade não for cumprida ($CePi < 1$) a petição visual não é estruturalmente coerente.

Relativamente à análise da coerência estrutural das resoluções verbais, é examinado se a resolução contém as partes necessárias (“Introdução” → “Narração” → “Conclusão”), se essas partes são únicas e se estão definidas pela ordem correta. O valor da coerência estrutural de uma petição verbal é calculado de forma análoga a (6.2), considerando que “Introdução” assume o valor 0 ou 1 e a “Narração” e a “Conclusão” assumem o valor 0 ou 2.

6.4.3 Análise da coerência substantiva das resoluções

Na terceira etapa do método de avaliação da coerência das resoluções é examinada a coerência substantiva da petição visual com base nas variáveis S_i . Para traduzir os resultados da avaliação da coerência substantiva em valores quantificáveis e facilitar a comparação entre resoluções, foram definidos dois indicadores: o valor da coerência substantiva de uma variável ($CaVar$) e o valor da coerência substantiva da petição inicial ($CaPi$).

6.4.3.1 Valor da coerência substantiva de uma variável ($CaVar$)

Uma petição visual tem coerência substantiva se todas as variáveis de $\{S_i\}$ forem coerentes. Com base na proposição A_i , uma variável S_i é coerente se a informação contida nos elementos de $\{T_j\}$, sobre os quais a variável S_i incide, for coerente.

Assim, se a informação contida em todas as figuras de um elemento estrutural T_j sobre o qual a variável S_i incide for coerente, então é atribuído o valor 1 à coerência substantiva da variável S_i , nesse elemento estrutural. Por outro lado, se numa das figuras de um elemento estrutural, sobre o qual a variável incide, existir informação que não seja coerente, então é atribuído o valor 0 à coerência substantiva da variável S_i , nesse elemento estrutural. Assim, uma variável S_i é coerente se para todos os elementos estruturais sobre os quais a variável incide for atribuído o valor 1.

O valor da coerência da variável S_i é calculado como a média aritmética dos valores (0 ou 1) atribuídos à variável S_i nos elementos estruturais T_j , sobre os quais a variável incide

$$CaVar (S_i) = \frac{\sum_{j=1}^n T_j}{n} \quad (6.3)$$

6.4.3.2 Valor da coerência substantiva da petição inicial ($CaPi$)

Uma petição inicial tem coerência substantiva se o valor $CaVar$ de todas variáveis de $\{S_i\}$ for igual a 1.

O valor da coerência substantiva de uma petição inicial ($CaPi$) é definido como a média aritmética ponderada dos valores $CaVar$ atribuídos a cada uma das variáveis S_i

$$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar (S_i)}{\sum_{i=1}^7 p_i} \quad (6.4)$$

onde p_i é o peso, ou valor de ponderação, atribuído a cada variável S_i . Deste modo, uma petição inicial tem coerência substantiva se $CaPi$ for igual a 1.

A Tabela 6-10 apresenta os valores de ponderação, para cada uma das variáveis, usados para o cálculo da percentagem de coerência das resoluções das quatro experiências laboratoriais. Os valores indicados para os pesos (p_i) foram atribuídos de forma empírica, sendo proporcionais ao número de elementos estruturais sobre os quais as variáveis incidem. Para a coerência temática foi atribuído um valor mais baixo pois a possibilidade da resolução não estar organizada em torno do tema proposto é reduzida.

Tabela 6-10 – Valores de ponderação para as variáveis S_i .

Variável	Valor de ponderação (p_i)
Temporal, Espacial, Causal	1.2
Temática	0.4
Credibilidade, Consistência, Completude	2.0

Por exemplo, na avaliação da coerência temporal são analisados os elementos “Acontecimento Inicial”, “Outros Acontecimentos” e “Conflito”. Se nas figuras correspondentes a estes três elementos T_i for possível entender a sequência temporal dos acontecimentos, então na avaliação da coerência temporal é atribuída a classificação 1 a cada um destes três elementos e o valor $CaVar$ da coerência temporal é igual a 1 (caso R_1 apresentado na Tabela 6-11). Mas, se nas figuras correspondentes ao elemento “Outros Acontecimentos” for identificada uma data inconsistente com outras datas existentes na resolução, então na avaliação da coerência temporal é atribuída a classificação 0 a este elemento estrutural e o valor $CaVar$ da coerência temporal é igual a 0.67 (caso R_2 apresentado na Tabela 6-11).

Tabela 6-11 – Exemplos de avaliação da coerência temporal.

Coerência temporal	R_1	R_2	R_3	R_4
Acontecimento Inicial	1	1	1	0
Outros Acontecimentos	1	0	0	0
Conflito	1	1	0	0
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^n T_i}{n}$ ($n = 3$)	1	0.67	0.33	0

6.5 Tratamento dos dados

Nesta secção é descrito o modo como os dados experimentais foram tratados com o objetivo de responder às questões de avaliação formuladas.

No que se segue, em todas as experiências, para não tornar a exposição do tratamento dos dados repetitiva, a descrição da avaliação incidirá somente sobre as partes de cada resolução onde se identificaram falhas na coerência estrutural ou na coerência substantiva. Do mesmo modo, para cada resolução analisada, quando os valores obtidos

forem iguais para duas ou mais variáveis, apenas será apresentada uma tabela comum, com o valor atribuído a essas variáveis.

6.5.1 Experiência E₁

Nesta experiência foi usado o primeiro caso, tendo-se facultado aos participantes a descrição escrita organizada por ordem cronológica, C₁₁ (Apêndice A). Foi pedido a cada participante de P₁ que construísse uma petição visual e a cada participante de P₂ que construísse uma petição verbal (Figura 6-12).

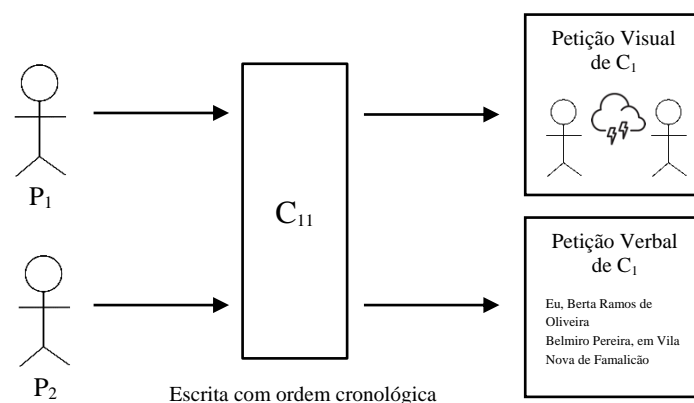


Figura 6-12 – Participantes, tema e tipo de resultados de E₁.

No caso C₁, o autor da queixa é uma pessoa singular e o réu é o proprietário de uma empresa de comércio de mobiliário. O autor da queixa pede que o réu seja condenado, por incumprimento contratual, a entregar o valor pago por um móvel, que o autor desconhecia que estava defeituoso quando o adquiriu numa loja da empresa do réu.

No início da descrição C₁₁ é apresentado o autor e o réu. Depois, o autor apresenta os acontecimentos por ordem cronológica e, no fim, pede ao tribunal que o réu devolva o valor pago pela cama ou que anule esse valor no empréstimo que o autor fez com um banco.

A recusa do proprietário da empresa em restituir o valor da cama ou em anular esse valor no empréstimo define o conflito entre o autor da queixa e o proprietário da empresa. O autor da queixa, face ao desacordo no cumprimento do contrato de compra – por o móvel estar defeituoso – tinha direito à substituição do móvel, o que não chegou a acontecer, por o proprietário da loja de móveis não conseguir substituir a cama defeituosa por uma

nova, sem defeitos. Note-se que, por a cama estar defeituosa, o autor da queixa tem direito a que esse objeto seja repostado, por reparação ou substituição, ou à extinção do contrato de compra. Assim, com a extinção do contrato de compra, o autor terá direito à restituição do preço da cama ou à anulação do seu valor no empréstimo.

Para justificar a extinção do contrato de compra, interessa perceber se a resolução mostra que “a cama com defeitos foi entregue na loja” e que “não foi possível encontrar uma cama igual” (Tabela 6-12). A análise dos resultados incidiu sobre estes dois acontecimentos que, perante a aplicação da lei ao caso em análise, é necessário que estejam definidos na petição. A não inclusão na resolução de um destes dois acontecimentos específicos (AE₁ e AE₂) vai refletir-se na avaliação da coerência das variáveis completude e consistência e invalidar a coerência da resolução.

Tabela 6-12 – Acontecimentos específicos de C₁.

Código	Acontecimento específico	Elemento estrutural
AE ₁	A cama com defeitos foi entregue na loja.	OA-07
AE ₂	Não foi possível encontrar uma cama igual.	CF-03

Nesta experiência, as resoluções visuais foram designadas por V_i, com $i = 1, 5$ e as resoluções verbais foram designadas por F_i, com $i = 6, 10$.

6.5.1.1 Análise da coerência das resoluções visuais de E₁

A Tabela 6-13 apresenta os resultados da comparação de cada resolução visual obtida na primeira experiência com a narrativa de referência do caso C₁ (Apêndice B). As linhas OA-07 e CF-03 assinalam os dois acontecimentos específicos de C₁.

As resoluções visuais integram, na generalidade, a informação fornecida na descrição do caso, reconfigurada nos termos da compreensão do participante. Por vezes, quando considerou necessário, o participante introduziu algumas datas que não tinham sido explicitamente colocadas na descrição C₁₁.

Na análise da coerência estrutural verificou-se que, em geral, os elementos estruturais foram bem usados, variando o número de figuras incluídas em cada elemento estrutural em função da distribuição que cada participante fez do conteúdo da descrição do caso pelos diversos elementos estruturais. Todas as resoluções visuais de E₁ contêm os

elementos estruturais necessários e cada elemento obrigatório é único. Em todas as resoluções visuais de E₁, os elementos estruturais usados foram definidos pela ordem correta.

Tabela 6-13 – Comparação das resoluções visuais de E₁ com a narrativa de referência de C₁.

Código	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
PC	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito
AI-01	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-02	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Outros Acont.	Acont. Inicial
AI-03	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Outros Acont.	Outros Acont.	Acont. Inicial
OA-01	Outros Acont.	Outros Acont.	Acont. Inicial	ND	Outros Acont.
OA-02	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-03	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-04	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	Outros Acont.
OA-05	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-06	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-07 (AE ₁)	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	Outros Acont.
OA-08	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-09	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	Outros Acont.
OA-10	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-11	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-12	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
CF-01	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Conflito
CF-02	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	Conflito
CF-03 (AE ₂)	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	ND
CF-04	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Conflito
CF-05	Conflito	Conflito	Outros Acont.	Conflito	Conflito
CF-06	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
AF	Conflito	Opinião Final	Conflito	Conflito	Conflito
PD	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido

A Tabela 6-14 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₁.

Tabela 6-14 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₁.

Coerência estrutural	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Na análise da coerência substantiva das resoluções visuais de E₁ foi identificado que a resolução V₅ não inclui o acontecimento específico AE₂ e que a resolução V₄ não inclui os dois acontecimentos específicos AE₁ e AE₂. Perante a omissão destes acontecimentos específicos, nestas resoluções a informação não é completa e consistente e, consequentemente, pela expressão (4.3a), não é credível. A Tabela 6-15 apresenta os

resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais elaboradas nesta experiência.

Tabela 6-15 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E₁.

Completude, consistência e credibilidade	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
Partes em Conflito	1	1	1	1	1
Acontecimento Inicial	1	1	1	1	1
Outros Acontecimentos	1	1	1	0	1
Conflito	1	1	1	0	0
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	1	1	1	0.60	0.80

Conjugando os valores *CaVar*, calculados para cada uma das sete variáveis, e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor da coerência substantiva *CaPi* para cada uma das cinco resoluções visuais. A Tabela 6-16 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.93.

Tabela 6-16 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E₁.

Coerência substantiva	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	1	1	1	1	1
Espacial	1	1	1	1	1
Causal	1	1	1	1	1
Completude	1	1	1	0.60	0.80
Consistência	1	1	1	0.60	0.80
Credibilidade	1	1	1	0.60	0.80
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	1	1	1	0.76	0.88
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.93				

6.5.1.2 Análise da coerência das resoluções verbais de E₁

A Tabela 6-17 apresenta os resultados da comparação de cada resolução verbal de E₁ com a narrativa de referência do caso C₁. Tal como na análise da coerência das resoluções visuais, as linhas OA-07 e CF-03 assinalam os dois acontecimentos específicos de C₁.

As resoluções integram, na generalidade, a informação descrita em C₁₁, variando as resoluções no número de parágrafos e nos pormenores, em função da interpretação que cada participante fez do conteúdo de C₁₁.

Tabela 6-17 – Comparação das resoluções verbais de E₁ com a narrativa de referência de C₁.

Código	F ₆	F ₇	F ₈	F ₉	F ₁₀
PC	A	A	A	A	A
AI-01	B-01	B-01	B-01	B-01	B-01 ³⁶
AI-02	B-02	B-02	B-01	B-02	B-02
AI-03	B-04	ND	B-02	ND	B-03
OA-01	B-03	B-03	B-02	B-02	B-02
OA-02	B-05 B-06	B-04	B-03	ND	B-03
OA-03	B-07	B-05	B-03	B-03	B-04
OA-04	B-08 B-09	B-06	ND	B-03	B-04
OA-05	B-10	B-07	ND	B-03	B-04
OA-06	B-11	B-08	ND	B-03	B-04
OA-07 (AE ₁)	B-12	B-09	B-04	B-04	B-05
OA-08	B-13	B-10	B-04	B-04	ND
OA-09	B-13	B-10	B-04	B-04	B-05
OA-10	B-14	B-11 B-12 B-13	B-05	B-05	B-06
OA-11	B-15	B-14	B-06	B-06	B-07
OA-12	B-16 B-17 B-18 B-19	B-15 B-16	B-07	B-06	B-08 B-09
CF-01	B-20 B-21	B-17	B-08	B-07	B-10
CF-02	B-22 B-23	B-18	B-09	ND	B-11
CF-03 (AE ₂)	B-23	B-18	B-09	ND	B-12
CF-04	B-24	B-19	B-09	B-08	B-12
CF-05	B-25	B-20	B-10	B-08	B-12
CF-06	B-26	B-21	B-11	B-09	B-13
AF	B-26	B-21	B-11	B-09	B-13
PD	C	C	C	C	C

Na análise da coerência estrutural verificou-se que, em geral, todas as resoluções verbais de E₁ contêm as partes necessárias, essas partes são únicas e estão pela ordem correta. Todas as resoluções verbais de E₁ começam por apresentar as partes em conflito, prosseguem expondo o conjunto de acontecimentos e terminam com um pedido ao tribunal. A Tabela 6-18 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₁.

Na análise da coerência substantiva das resoluções verbais verificou-se que todas estas resoluções seguiram a ordem de apresentação (cronológica) dos acontecimentos, definida em C₁₁. Nas resoluções é possível entender a sequência temporal dos acontecimentos mas não se pode afirmar que todas as datas dos acontecimentos essenciais estejam bem definidas. Pela forma como os diversos acontecimentos foram transcritos e agrupados,

³⁶ Não foi definida a data do acontecimento inicial.

nem sempre as datas dos acontecimentos foram definidas. A Tabela 6-19 apresenta os resultados da avaliação da coerência temporal das resoluções verbais de E₁.

Tabela 6-18 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₁.

Coerência estrutural	F ₆	F ₇	F ₈	F ₉	F ₁₀
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Tabela 6-19 – Avaliação da coerência temporal das resoluções verbais de E₁.

Coerência temporal	F ₆	F ₇	F ₈	F ₉	F ₁₀
Acontecimento Inicial	1	1	1	1	0
Outros Acontecimentos	1	1	1	1	1
Conflito	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^3 T_i}{3}$	1	1	1	1	0.67

Relativamente às referências espaciais nem sempre a localização dos acontecimentos foi definida. Contudo, isto não invalida a coerência espacial dos acontecimentos pois é possível entender, através de outros acontecimentos, a localização de todos os acontecimentos. Do mesmo modo, isso não afeta a compreensão das relações causais entre os diversos acontecimentos.

Na análise da coerência substantiva das resoluções verbais de E₁ foi identificado que a resolução F₉ não inclui um dos acontecimentos específicos (CF-03). Perante a omissão deste acontecimento específico, a resolução F₉ não está completa e consistente e, consequentemente, pela expressão (4.3a), não é credível.

Na avaliação da resolução F₁₀ foi identificado que não foi atribuída uma data à compra dos móveis. Assim, esta resolução não tem coerência temporal e, pelas expressões (4.1a) e (4.2a), a resolução F₁₀ não está completa e consistente; consequentemente, pela expressão (4.3a), a resolução F₁₀ também não é credível. A Tabela 6-20 apresenta os resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₁.

Tabela 6-20 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₁.

Completude, consistência e credibilidade	F ₆	F ₇	F ₈	F ₉	F ₁₀
Partes em Conflito	1	1	1	1	1
Acontecimento Inicial	1	1	1	1	0
Outros Acontecimentos	1	1	1	1	1
Conflito	1	1	1	0	1
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	1	1	1	0.80	0.80

Conjugando os valores *CaVar* calculados para cada uma das sete variáveis e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor da coerência substantiva para cada uma das cinco resoluções verbais, *CaPi*. A Tabela 6-21 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.94.

Tabela 6-21 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E₁.

Coerência substantiva	F ₆	F ₇	F ₈	F ₉	F ₁₀
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	1	1	1	1	0.67
Espacial	1	1	1	1	1
Causal	1	1	1	1	1
Completude	1	1	1	0.80	0.80
Consistência	1	1	1	0.80	0.80
Credibilidade	1	1	1	0.80	0.80
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	1	1	1	0.88	0.84
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.94				

Os resultados desta experiência mostram que, para a resolução do mesmo caso:

- Todas as resoluções verbais e visuais têm coerência estrutural, não existindo, por isso, diferenças entre os valores *CePi* das resoluções visuais e das resoluções verbais.
- A percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva é igual à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (60%).
- Não existe uma diferença significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções visuais (0.93) e das resoluções verbais (0.94).
- A maioria dos elementos de P₁ conseguiu construir uma petição visual coerente.

Note-se que, tendo em consideração o tipo de participantes, não eram esperadas diferenças entre os valores \overline{CePi} das resoluções verbais e das resoluções visuais. Da mesma forma, tendo em consideração o tipo de participantes e o tipo de descrição utilizada para o caso proposto, não eram esperadas diferenças significativas entre os valores \overline{CaPi} das resoluções verbais e das resoluções visuais.

No final da secção 6.5.2, estes resultados, em conjunto com os resultados da experiência E2, serão analisados em função dos modelos de representação usados por cada um dos elementos de P1 e de P2, abstraindo as diferenças que possam existir entre os dois casos propostos.

6.5.2 Experiência E2

Nesta experiência foi usado o caso C2, tendo-se facultado aos participantes a descrição escrita organizada por ordem cronológica, C21 (Apêndice A). Com base nessa descrição, foi pedido a cada participante de P2 que construísse uma petição visual e a cada participante de P1 que construísse uma petição verbal (Figura 6-13).

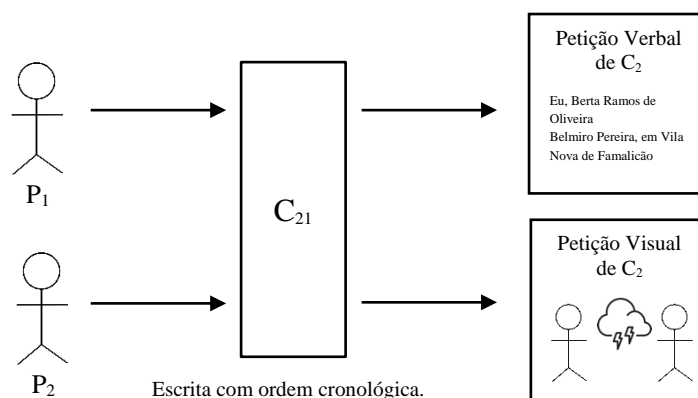


Figura 6-13 – Participantes, tema e tipo de resultados de E2.

Neste conflito, o autor da queixa é uma pessoa singular e o réu é uma empresa de seguros, à qual o autor adquiriu um seguro de viagem através de uma agência de viagens. O autor quer que a empresa de seguros seja condenada a pagar uma indemnização pelos danos patrimoniais causados à sua bagagem durante o regresso de uma viagem aérea. A empresa de seguros recusa pagar a indemnização, justificando que a ocorrência não se enquadra no âmbito das garantias contratuais do seguro de viagem.

Para o caso em análise, o âmbito das garantias contratuais define o conflito entre o autor da queixa e a empresa de seguros. Quando o autor adquiriu a viagem aérea na agência de viagens, fez simultaneamente um seguro de viagem, tendo a agência de viagens entregado um folheto, da companhia de seguros, com as condições gerais do seguro. Na opinião da seguradora, essas garantias enquadravam-se no âmbito do seguro para as viagens realizadas em 2006 e, como a viagem tinha sido realizada em 2008, as garantias contratuais não eram aplicáveis.

Na aplicação da lei ao caso C₂, as cláusulas contratuais válidas são as contratadas entre a companhia de seguros e o autor. Deste modo, são válidas as cláusulas que foram entregues ao autor e não as que a seguradora invoca e que resultam das alterações que a seguradora realizou, por iniciativa própria, em 2007.

Assim, interessa perceber se as resoluções elaboradas descrevem que a agência de viagens entregou ao autor um folheto com as condições gerais do seguro e se referem que esse folheto continha a descrição das condições do seguro anterior a 2007 (Tabela 6-22).

Tabela 6-22 – Acontecimentos específicos de C₂.

Código	Acontecimento Específico	Elemento Estrutural
AE ₃	Quando o autor fez o seguro, a agência de viagens entregou ao autor um folheto da seguradora com um resumo das condições gerais do seguro.	AI-04
AE ₄	A agência de viagens entregou a descrição das condições do seguro que tinha na sua posse e não tinha recebido da companhia de seguros as alterações contratuais.	CF-08

A análise da coerência substantiva incide sobre estes dois acontecimentos que, perante a aplicação da lei ao caso em análise, é necessário que estejam definidos na resolução. A não inclusão na resolução de um destes acontecimentos específicos vai invalidar a coerência substantiva dessa petição.

Nesta experiência, as resoluções verbais foram designadas por F_i, com $i = 1, 5$ e as resoluções visuais foram designadas por V_i, com $i = 6, 10$.

6.5.2.1 Análise da coerência das resoluções visuais de E₂

A Tabela 6-23 apresenta os resultados da comparação de cada resolução visual de E₂ com a narrativa de referência do caso C₂ (Apêndice B). As linhas AI-04 e CF-08 assinalam os dois acontecimentos específicos de C₂.

Tabela 6-23 – Comparação das resoluções visuais de E₂ com a narrativa de referência de C₂.

Código	V ₆	V ₇	V ₈	V ₉	V ₁₀
PC	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito
AI-01	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-02	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-03	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-04 (AE ₃)	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	ND	Conflito
AI-05	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	ND	Conflito
OA-01	Outros Acont.	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Outros Acont	Acont. Inicial
OA-02	Outros Acont.	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Outros Acont	Acont. Inicial
OA-03	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	Outros Acont.
OA-04	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-05	Outros Acont.	Outros Acont. Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-06	Outros Acont.	Conflito	Conflito	Outros Acont	Outros Acont.
CF-01	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-02	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-03	Conflito	Conflito	Conflito	ND	Conflito
CF-04	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-05	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-06	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-07	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-08 (AE ₄)	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
AF-01	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	ND
AF-02	Avaliação	Avaliação	Pedido	ND	Opinião Final
AF-03	Opinião Final	Opinião Final	Pedido	ND	ND
AF-04	Opinião Final	Opinião Final	Pedido	ND	ND
PD	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido

Na análise da coerência estrutural verificou-se que, na generalidade, como na primeira experiência, os elementos estruturais foram bem usados. Todas as resoluções visuais de E₂ contêm os elementos estruturais necessários, cada elemento obrigatório é único e o elemento “Opinião Final”, usado em três resoluções, é único. Em todas as resoluções visuais de E₂, os elementos estruturais foram definidos pela ordem correta. A Tabela 6-24 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₂.

Tabela 6-24 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₂.

Coerência estrutural	V ₆	V ₇	V ₈	V ₉	V ₁₀
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Na análise da coerência substantiva das resoluções visuais de E₂ verificou-se que os resultados integram, na generalidade, a informação fornecida pela descrição C₂₁. Por vezes, pelo facto da data ou da localização não estarem definidas em C₂₁, não foram

atribuídas a data ou a localização ao elemento que representa determinado acontecimento. Em alguns elementos, o espaço reservado à localização foi usado para descrever a comunicação usada entre as personagens (por *e-mail*, por carta). A omissão de certos acontecimentos (nas resoluções V₉ e V₁₀) não invalida a coerência temporal das resoluções.

A resolução V₉ não inclui um dos acontecimentos específicos, AE₃. Assim, a resolução V₉ não está completa, não é consistente e, conseqüentemente, não é credível. A Tabela 6-25 apresenta os resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E₂.

Tabela 6-25 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E₂.

Completude, consistência e credibilidade	V ₆	V ₇	V ₈	V ₉	V ₁₀
Partes em Conflito	1	1	1	1	1
Acontecimento Inicial	1	1	1	0	1
Outros Acontecimentos	1	1	1	1	1
Conflito	1	1	1	1	1
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	1	1	1	0.80	1

Conjugando os valores *CaVar* das sete variáveis e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor da coerência substantiva, *CaPi*, para cada uma das cinco resoluções visuais. A Tabela 6-26 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.98.

Tabela 6-26 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E₂.

Coerência substantiva	V ₆	V ₇	V ₈	V ₉	V ₁₀
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	1	1	1	1	1
Espacial	1	1	1	1	1
Causal	1	1	1	1	1
Completude	1	1	1	0.80	1
Consistência	1	1	1	0.80	1
Credibilidade	1	1	1	0.80	1
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	1	1	1	0.88	1
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.98				

6.5.2.2 Análise da coerência das resoluções verbais de E₂

A Tabela 6-27 apresenta os resultados da comparação de cada resolução verbal obtida em E₂ com a narrativa de referência do caso C₂, onde, analogamente à avaliação das resoluções visuais, estão assinalados os dois acontecimentos específicos.

Tabela 6-27 – Comparação das resoluções verbais de E₂ com a narrativa de referência de C₂.

Código	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅
PC	A	A	A	A	A
AI-01	B-01	B-01	B-01	B-01	B-01
AI-02	B-02	B-01	B-02	B-02	B-02
AI-03	ND	ND	ND	B-02	B-03
AI-04 (AE ₃)	B-03	ND	ND	ND	B-04
AI-05	ND	ND	ND	ND	B-04
OA-01	B-04	ND	B-03	B-04	B-05
OA-02	B-04	ND	B-03	B-04	B-06
OA-03	B-05	B-02	B-04	B-05	B-07
OA-04	B-06	B-02	B-05	B-06	B-08
OA-05	B-07	B-02	B-06	B-06	B-09 B-10
OA-06	B-08	B-03	B-07	B-07	B-11
CF-01	B-09	B-04	B-08	B-08	B-12
CF-02	B-09	ND	B-08	B-08	B-13
CF-03	B-10	B-05	B-09	B-09	B-14
CF-04	B-11	B-06	B-10	B-10	B-15 B-16
CF-05	B-12	B-07	B-11	B-11	B-17
CF-06	B-13	ND	B-12	B-12	B-18
CF-07	B-14	B-08	B-13	B-13	B-19 B-20
CF-08 (AE ₄)	B-15	B-10	B-14	B-14	B-21
AF-01	B-16	B-09	B-15	B-15	B-22
AF-02	ND	ND	ND	B-16	B-23 B-24
AF-03	ND	ND	ND	B-16	B-25
AF-04	ND	ND	ND	B-16	B-26
PD	C	C	C	C	C

Na análise da coerência estrutural verificou-se que todas as resoluções verbais de E₂ contêm as partes necessárias, essas partes são únicas e estão pela ordem correta. Todas as resoluções verbais de E₂ começam por apresentar as partes em conflito, prosseguem expondo o conjunto de acontecimentos e terminam com um pedido ao tribunal. As resoluções integram, na generalidade, a informação descrita em C₂₁ e seguiram a ordem de apresentação cronológica dos acontecimentos, definida em C₂₁. A Tabela 6-28 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₂.

Tabela 6-28 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₂.

Coerência estrutural	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Na análise da coerência substantiva das resoluções verbais foi identificado que as resoluções F₂, F₃ e F₄ não incluem um dos dois acontecimentos específicos. Perante a omissão deste acontecimento específico, as resoluções F₂, F₃ e F₄ não estão completas nem consistentes e, conseqüentemente, pela expressão (4.3a), não são credíveis. A Tabela 6-29 apresenta os resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₂.

Tabela 6-29 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₂.

Completude, consistência e credibilidade	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅
Partes em Conflito	1	1	1	1	1
Acontecimento Inicial	1	0	0	0	1
Outros Acontecimentos	1	1	1	1	1
Conflito	1	1	1	1	1
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	1	0.80	0.80	0.80	1

Tabela 6-30 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E₂.

Coerência substantiva	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	1	1	1	1	1
Espacial	1	1	1	1	1
Causal	1	1	1	1	1
Completude	1	0.80	0.80	0.80	1
Consistência	1	0.80	0.80	0.80	1
Credibilidade	1	0.80	0.80	0.80	1
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	1	0.88	0.88	0.88	1
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.93				

Conjugando os valores $CaVar$ das sete variáveis e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor da coerência substantiva, $CaPi$, para cada uma das cinco resoluções verbais. A Tabela 6-30 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.93.

Os resultados desta experiência mostram que, para a resolução do mesmo caso:

- Todas as resoluções verbais e visuais têm coerência estrutural, não existindo, por isso, diferenças entre os valores $CePi$ das resoluções visuais e das resoluções verbais.
- A percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva (80%) é superior à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (40%).
- Não existe uma diferença muito significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções visuais (0.98) e das resoluções verbais (0.93).
- A maioria dos elementos de P2 conseguiu construir uma petição visual coerente.

Note-se que, de uma forma análoga à experiência E₁, tendo em consideração o tipo de participantes, não eram esperadas diferenças entre os valores \overline{CePi} das resoluções verbais e das resoluções visuais. Da mesma forma, tendo em consideração o tipo de participantes e o tipo de descrição utilizada para o caso proposto, não eram esperadas diferenças muito significativas entre os valores \overline{CaPi} das resoluções visuais e das resoluções verbais.

Em seguida, são analisados os resultados relativos à coerência substantiva das resoluções de cada elemento de P₁ e de P₂, em função dos modelos de representação usados.

A Tabela 6-31 resume os resultados da avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais das experiências E₁ e E₂, em função de cada participante.

Tabela 6-31 – Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais de E₁ e E₂.

Participante	Visual			Verbal		
	Caso	Estrutural	Substantiva	Caso	Estrutural	Substantiva
1	C ₁	1	1	C ₂	1	1
2		1	1		1	0.88
3		1	1		1	0.88
4		1	0.76		1	0.88
5		1	0.88		1	1
			$\overline{CaPi} = 0.93$			$\overline{CaPi} = 0.93$
6	C ₂	1	1	C ₁	1	1
7		1	1		1	1
8		1	1		1	1
9		1	0.88		1	0.88
10		1	1		1	0.84
			$\overline{CaPi} = 0.98$			$\overline{CaPi} = 0.94$
		100%	70%		100%	50%
			$\overline{CaPi} = 0.96$			$\overline{CaPi} = 0.94$

A Figura 6-14 apresenta um gráfico com os valores $CaPi$ das resoluções visuais e verbais, em função do participante, para as experiências E_1 e E_2 .

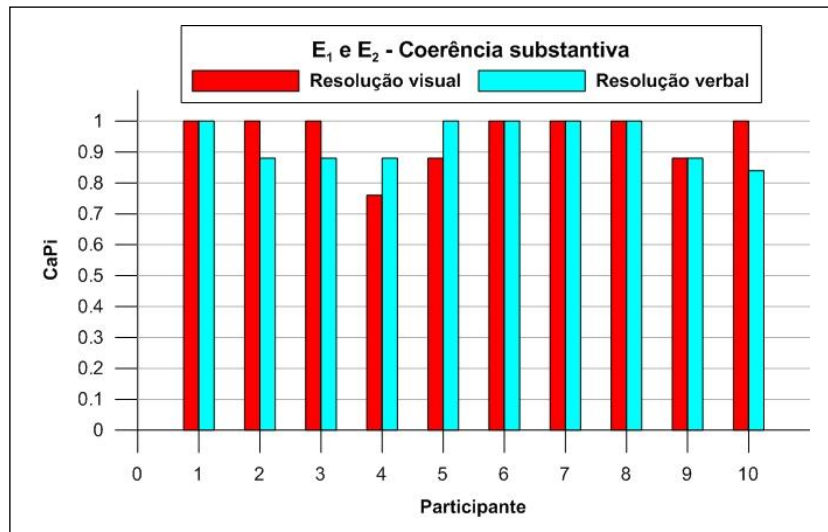


Figura 6-14 – Valores $CaPi$ para as resoluções visuais e verbais de E_1 e de E_2 , em função do participante.

Relativamente à coerência substantiva, a Tabela 6-31 e a Figura 6-14 mostram, de uma forma empírica, que:

- Para os elementos de P_1 , não existe diferença entre os valores \overline{CaPi} das resoluções verbais (0.93) e das resoluções visuais (0.93).
- Para os elementos de P_1 , a percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva (60%) é superior à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (40%).
- Para os elementos de P_2 não existe uma diferença muito significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções verbais (0.94) e das resoluções visuais (0.98).
- Para os elementos de P_2 a percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva (80%) é superior à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (60%).
- Para os elementos do conjunto $P_1 \cup P_2$, 70% conseguiu construir uma petição visual com coerência substantiva.

- Para os elementos do conjunto $P_1 \cup P_2$, apenas 50% conseguiu construir uma petição verbal com coerência substantiva.
- Para os elementos do conjunto $P_1 \cup P_2$, não existe uma diferença significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções verbais (0.94) e das resoluções visuais (0.96).
- Para 80% dos elementos do conjunto $P_1 \cup P_2$, o valor $CaPi$ da resolução visual foi superior ou igual ao valor $CaPi$ da resolução verbal.

Como referido, tendo em consideração o tipo de participantes e o tipo de descrição utilizada nos casos propostos, no conjunto destas duas experiências, não eram esperadas diferenças muito significativas para os valores \overline{CaPi} e para os valores $CaPi$ (das resoluções verbais e visuais, de cada um dos participantes).

De facto, na análise da coerência substantiva verificou-se que as resoluções verbais e as resoluções visuais integram, em geral, o conteúdo da descrição disponibilizada, reconfigurado em função da compreensão que cada participante teve desse conteúdo. As falhas que foram identificadas na avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais e visuais correspondem, em geral, a questões muito específicas, que exigem mais do que a simples compreensão da descrição do conflito.

As falhas nas resoluções verbais estão relacionadas com falhas na coerência temporal e com a não inclusão de acontecimentos específicos. As falhas na coerência temporal refletiram-se diretamente na avaliação da coerência temporal (Figura 6-15) e indiretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade de uma resolução verbal (Figura 6-16). A não inclusão de acontecimentos específicos refletiu-se diretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade de quatro resoluções verbais.

As falhas nas resoluções visuais foram exclusivamente devidas à não inclusão de acontecimentos específicos e refletiram-se diretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade de três resoluções visuais (Figura 6-16). Assim, o modelo proposto para a estruturação da narrativa visual foi eficaz no apoio à organização coerente da informação.

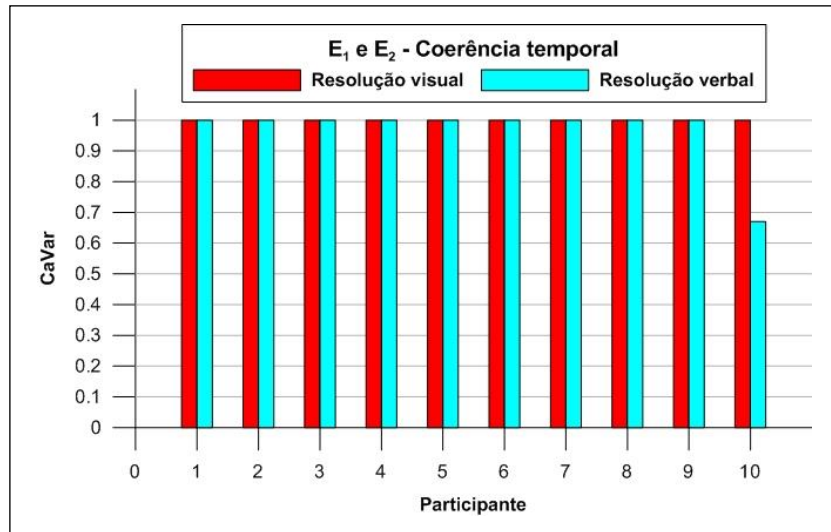


Figura 6-15 – Valores *CaVar* da coerência temporal das resoluções visuais e verbais de E₁ e de E₂, em função do participante.

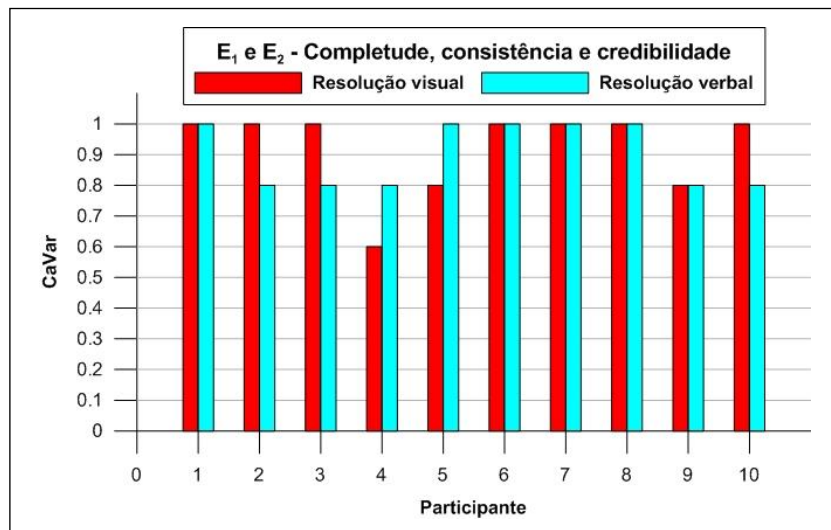


Figura 6-16 – Valores *CaVar* da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais de E₁ e de E₂, em função do participante.

6.5.3 Experiência E₃

Nesta experiência foram usadas as descrições C₁₂ e C₂₂ (Apêndice A), dos casos C₁ e C₂, apresentadas em vídeo, cuja exposição dos acontecimentos está organizada por ordem cronológica. Este tipo de descrição permite minimizar a transferência direta da descrição do conflito para a resolução.

Esta experiência foi realizada em duas etapas. Na primeira etapa, foi pedido a cada participante de P₃ que construísse a petição visual de C₁, com base na descrição C₁₂. Na segunda etapa, para minimizar os “efeitos de aprendizagem”, foi pedido a cada participante de P₃ que construísse uma petição verbal de C₂, com base na descrição C₂₂ (Figura 6-17).

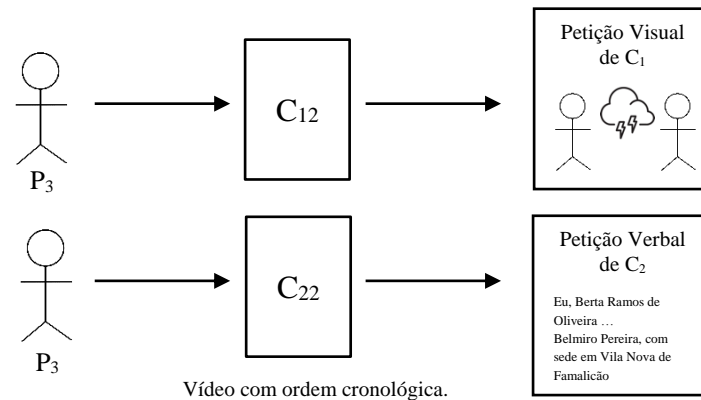


Figura 6-17 – Participantes, temas e tipo de resultados de E₃.

As resoluções visuais de C₁₂ foram designadas por V_i, com $i = 11, 15$ e as resoluções verbais de C₂₂ foram designadas por F_i, com $i = 11, 15$.

6.5.3.1 Análise da coerência das resoluções visuais de E₃

A Tabela 6-32 apresenta os resultados da comparação de cada resolução visual de E₃ com a narrativa de referência do caso C₁. As linhas OA-07 e CF-03 correspondem aos dois acontecimentos específicos de C₁.

Tal como nas duas primeiras experiências, na análise da coerência estrutural verificou-se que todas as resoluções visuais obtidas nesta experiência contêm os elementos estruturais necessários para a correta definição da petição visual. Em todas as resoluções visuais cada elemento obrigatório é único e o elemento “Opinião Final”, usado numa resolução, também é único. Igualmente, em todas as resoluções visuais, os elementos estruturais foram definidos pela ordem correta. A Tabela 6-33 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₃.

Tabela 6-32 – Comparação das resoluções visuais de E₃ com a narrativa de referência de C₁.

Código	V ₁₁	V ₁₂	V ₁₃	V ₁₄	V ₁₅
PC	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito
AI-01	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-02	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-03	Acont. Inicial	ND	Acont. Inicial	Acont. Inicial	ND
OA-01	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	ND
OA-02	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	ND
OA-03	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-04	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-05	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-06	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-07 (AE ₁)	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-08	ND	ND	Outros Acont.	ND	Outros Acont.
OA-09	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-10	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-11	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-12	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
CF-01	Outros Acont.	Conflito	Conflito	Outros Acont.	Conflito
CF-02	Outros Acont.	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-03 (AE ₂)	Outros Acont.	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-04	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-05	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
CF-06	Opinião Final	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
AF	Opinião Final	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
PD	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido

Tabela 6-33 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₃.

Coerência estrutural	V ₁₁	V ₁₂	V ₁₃	V ₁₄	V ₁₅
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Na análise da coerência substantiva das resoluções visuais verificou-se que todas as resoluções visuais integram a maioria da informação fornecida pela descrição C₁₂. Em geral, os elementos estruturais foram bem usados, variando o número de figuras incluídas em cada elemento estrutural em função da distribuição que cada participante fez do conteúdo da descrição do caso pelos diversos elementos estruturais.

A omissão de alguns acontecimentos não invalida a coerência substantiva das diversas resoluções. A data e a localização dos principais acontecimentos foram bem definidas. Em todas as resoluções a narrativa é consistente, não existe informação contraditória, é credível e da exposição dos acontecimentos é possível extrair a informação suficiente

para compreender o conflito. A Tabela 6-34 apresenta os resultados da avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais, cujo valor médio é 1.

Tabela 6-34 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E₃.

Coerência substantiva	V ₁₁	V ₁₂	V ₁₃	V ₁₄	V ₁₅
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	1	1	1	1	1
Espacial	1	1	1	1	1
Causal	1	1	1	1	1
Compleitude	1	1	1	1	1
Consistência	1	1	1	1	1
Credibilidade	1	1	1	1	1
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	1	1	1	1	1
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	1				

6.5.3.2 Análise da coerência das resoluções verbais de E₃

A Tabela 6-35 apresenta os resultados da comparação de cada resolução verbal de E₃ com a narrativa de referência do caso C₂. As linhas AI-04 e CF-08 indicam os dois acontecimentos específicos de C₂.

Todas as resoluções seguiram a ordem de apresentação dos acontecimentos definida na descrição C₂₂. Isto é perceptível pela análise da distribuição dos parágrafos relativamente à narrativa de referência.

Na análise da coerência estrutural, verificou-se que todas as resoluções verbais desta experiência contêm as partes necessárias, essas partes são únicas e estão pela ordem correta. Todas as resoluções verbais de E₃ começam por apresentar as partes em conflito, seguem expondo o conjunto de acontecimentos e terminam com um pedido ao tribunal. A Tabela 6-36 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₃.

Tabela 6-35 – Comparação das resoluções verbais de E₃ com a narrativa de referência de C₂.

Código	F ₁₁	F ₁₂	F ₁₃	F ₁₄	F ₁₅
PC	A	A	A	A	A
AI-01	B-01	B-01	B-01	B-01	B-01
AI-02	B-02	B-01	B-02	B-02	B-02
AI-03	ND	ND	ND	ND	B-02
AI-04 (AE ₃)	B-02	B-02	ND	B-02	B-02
AI-05	ND	ND	ND	ND	ND
OA-01	B-03	B-03	ND	B-03	B-02
OA-02	B-03	B-03	ND	B-03	B-02
OA-03	B-04	B-04	B-03	B-04	B-03
OA-04	B-05	B-04	B-04	B-05	B-03
OA-05	B-05	B-05	B-05	B-05	B-03
OA-06	B-06	B-05	B-05	B-06	B-04
CF-01	B-07	B-06	B-06	B-07	B-04
CF-02	ND	B-06	B-06	B-07	B-04
CF-03	B-08	B-07	ND	B-07	B-05
CF-04	B-09	B-08	ND	B-08	ND
CF-05	B-10	B-09	ND	B-08	ND
CF-06	B-10	B-09	B-07	B-08	B-06
CF-07	B-11	B-10	B-08	B-09	B-06
CF-08 (AE ₄)	B-12	B-11	B-09	B-10	B-08
AF-01	ND	ND	B-10	B-11	B-07
AF-02	ND	ND	ND	ND	ND
AF-03	ND	ND	ND	ND	ND
AF-04	ND	ND	ND	ND	ND
PD	C	C	C	C	C

Tabela 6-36 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₃.

Coerência estrutural	F ₁₁	F ₁₂	F ₁₃	F ₁₄	F ₁₅
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Na análise da coerência substantiva das resoluções verbais de E₃, foi identificado que na resolução F₁₂ as referências temporais de alguns acontecimentos não foram estabelecidas. Por exemplo, esta resolução não refere quando é que o autor apresentou à companhia aérea a reclamação pelos estragos e quando é que o autor fez a participação do acidente à companhia de seguros. A resolução também não refere quando é que o autor apresentou a segunda contestação à decisão da companhia de seguros, antes de entregar a tentativa de resolução do conflito à associação de consumidores. Como a resolução F₁₂ não tem coerência temporal então, pelas expressões (4.1a) e (4.2a), a resolução F₁₂ não está completa e consistente e, conseqüentemente, pela expressão (4.3a), não é credível.

Na análise da coerência substantiva das resoluções F₁₃ e F₁₅ foi identificado que estas duas resoluções não incluem, respectivamente, alguns dos acontecimentos que descrevem a fase inicial do caso e dois acontecimentos que descrevem o conflito. Assim, nestas duas resoluções a informação não está completa, não está consistente e não é credível.

A Tabela 6-37 apresenta os resultados da avaliação da coerência temporal das resoluções verbais de E₃. A Tabela 6-38 apresenta os resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₃.

Tabela 6-37 – Avaliação da coerência temporal das resoluções verbais de E₃.

Coerência temporal	F ₁₁	F ₁₂	F ₁₃	F ₁₄	F ₁₅
Acontecimento Inicial	1	1	1	1	1
Outros Acontecimentos	1	0	1	1	1
Conflito	1	0	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^3 T_i}{3}$	1	0.33	1	1	1

Tabela 6-38 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₃.

Completude, consistência e credibilidade	F ₁₁	F ₁₂	F ₁₃	F ₁₄	F ₁₅
Partes em Conflito	1	1	1	1	1
Acontecimento Inicial	1	1	0	1	1
Outros Acontecimentos	1	0	0	1	1
Conflito	1	0	1	1	0
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	1	0.60	0.60	1	0.80

Conjugando os valores *CaVar* calculados para cada uma das sete variáveis e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor *CaPi* da coerência substantiva para cada uma das cinco resoluções verbais. A Tabela 6-39 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.86.

A Tabela 6-40 resume os resultados da avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais da experiência E₃, em função dos participantes. A Figura 6-18 apresenta um gráfico com os valores *CaPi* relativos às resoluções visuais e verbais da experiência E₃, em função do participante.

Tabela 6-39 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E₃.

Coerência substantiva	F ₁₁	F ₁₂	F ₁₃	F ₁₄	F ₁₅
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	1	0.33	1	1	1
Espacial	1	1	1	1	1
Causal	1	1	1	1	1
Compleitude	1	0.60	0.60	1	0.80
Consistência	1	0.60	0.60	1	0.80
Credibilidade	1	0.60	0.60	1	0.80
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	1	0.68	0.76	1	0.88
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.86				

Tabela 6-40 - Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais de E₃.

Participante	Visual			Verbal		
	Caso	Estrutural	Substantiva	Caso	Estrutural	Substantiva
11	C ₁	1	1	C ₂	1	1
12		1	1		1	0.68
13		1	1		1	0.76
14		1	1		1	1
15		1	1		1	0.88
		100%	100%			100%
			$\overline{CaPi} = 1$			$\overline{CaPi} = 0.86$

A Tabela 6-40 e o gráfico da Figura 6-18, mostram, de uma forma empírica, que:

- Todas as resoluções verbais e visuais têm coerência estrutural, não existindo, por isso, diferenças entre os valores $CePi$ das resoluções visuais e das resoluções verbais.
- A percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva (100%) é superior à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (40%).
- Existe uma diferença muito significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções visuais (1.0) e das resoluções verbais (0.86).
- Para todos os elementos de P₃, o valor $CaPi$ da resolução visual foi superior ou igual ao valor $CaPi$ da resolução verbal.
- Todos os elementos de P₃ conseguiram construir uma petição visual coerente.

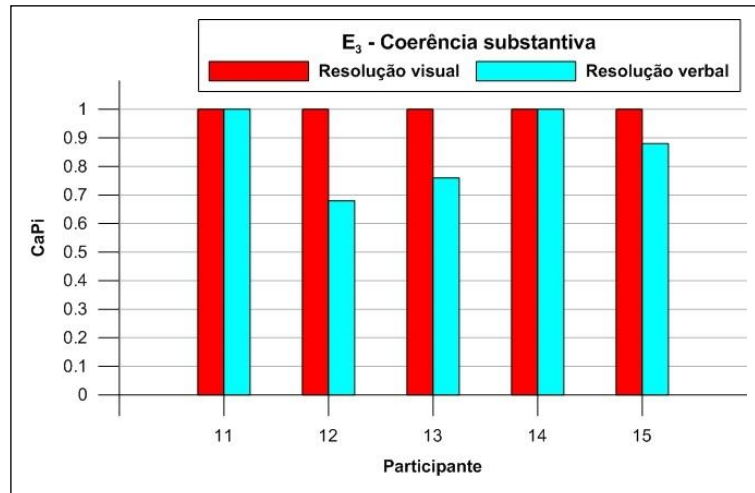


Figura 6-18 – Valores *CaPi* para as resoluções visuais e verbais de E_3 , em função do participante.

As falhas que foram identificadas nas resoluções verbais estão relacionadas com falhas na coerência temporal e com a omissão de acontecimentos específicos. Estas falhas na coerência temporal refletiram-se diretamente na avaliação da coerência temporal (Figura 6-19) e indiretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade de uma resolução verbal (Figura 6-20). A omissão de acontecimentos específicos refletiu-se diretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade de duas resoluções verbais (Figura 6-20).

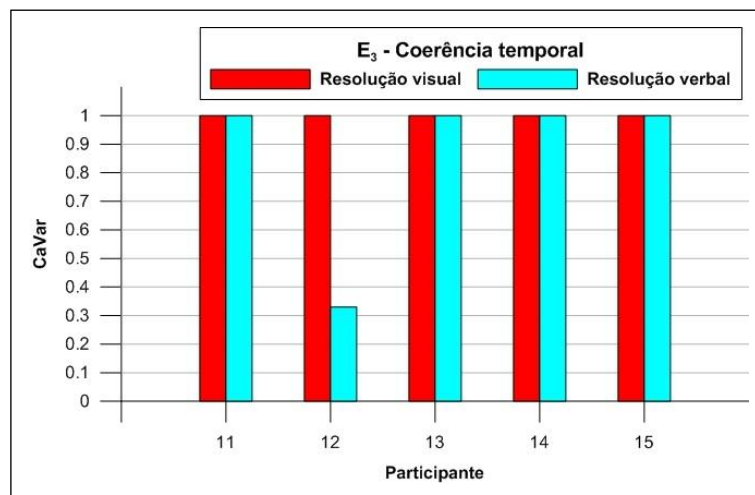


Figura 6-19 – Valores *CaVar* da coerência temporal das resoluções visuais e verbais de E_3 , em função do participante.

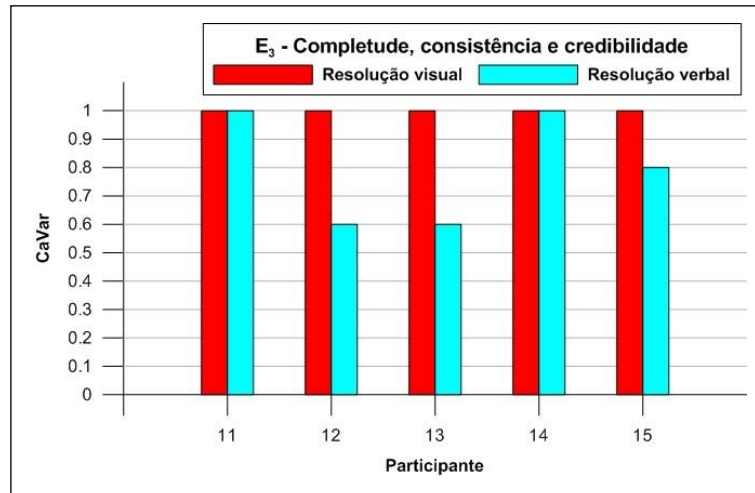


Figura 6-20 – Valores *CaVar* da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais de E₃, em função do participante.

6.5.4 Experiência E₄

Nesta experiência foram usados os mesmos casos que nas experiências anteriores, C₁ e C₂, mas foram facultadas as descrições C₁₃ e C₂₃ (Apêndice A), cuja exposição dos acontecimentos não está organizada por ordem cronológica, espacial ou causal.

A experiência E₄ foi feita em duas etapas. Na primeira etapa, foi pedido a cada participante de P₄ que construísse uma petição visual de C₁, com base na descrição C₁₃. Na segunda etapa, para minimizar os “efeitos de aprendizagem”, foi pedido a cada participante de P₄ que construísse uma petição verbal de C₂, com base na descrição C₂₃ (Figura 6-21).

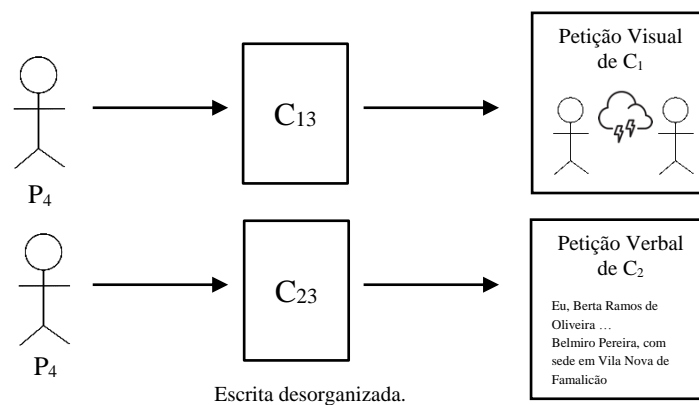


Figura 6-21 – Participantes, temas e tipo de resultados de E₄.

As resoluções visuais de C_{13} foram designadas por V_i , com $i= 16, 20$ e as resoluções verbais de C_{23} foram designadas por F_i , com $i= 16, 20$.

6.5.4.1 Análise da coerência das resoluções visuais de E_4

A Tabela 6-41 apresenta os resultados da comparação de cada resolução visual de E_4 com a narrativa de referência do caso C_1 . As linhas OA-07 e CF-03 assinalam os dois acontecimentos específicos do caso C_1 .

Estas resoluções integram, na maioria, a informação fornecida na descrição C_{13} . O número de figuras incluídas em cada elemento estrutural variou em função da distribuição que cada participante fez do conteúdo da descrição do caso por cada um dos diversos elementos estruturais.

Tabela 6-41 – Comparação das resoluções visuais de E_4 com a narrativa de referência de C_1 .

Código	V_{16}	V_{17}	V_{18}	V_{19}	V_{20}
PC	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito	Pessoas Conflito
AI-01	ND	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-02	ND	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
AI-03	ND	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial
OA-01	ND	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Acont. Inicial	Outros Acont.
OA-02	ND	ND	ND	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-03	ND	Acont. Inicial	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-04	Acont. Inicial	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-05	Acont. Inicial	ND	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-06	ND	ND	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-07 (AE_1)	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-08	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-09	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	ND	ND
OA-10	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-11	Outros Acont.	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
OA-12	Conflito	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.	Outros Acont.
CF-01	Conflito	Conflito	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.
CF-02	Conflito	Conflito	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.
CF-03 (AE_2)	Conflito	Conflito	Conflito	Outros Acont.	Outros Acont.
CF-04	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Outros Acont.
CF-05	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Outros Acont.
CF-06	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito	Conflito
AF	Conflito	Conflito	Pedido	Conflito	Conflito
PD	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido	Pedido

Na análise da coerência estrutural verificou-se que em todas as resoluções visuais, com base na descrição C_{13} , estão definidos os elementos estruturais necessários para a correta definição da petição visual e que cada elemento obrigatório é único. Em todas as resoluções visuais os elementos estruturais foram definidos pela ordem correta. A Tabela 6-42 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E_4 .

Tabela 6-42 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções visuais de E₄.

Coerência estrutural	V ₁₆	V ₁₇	V ₁₈	V ₁₉	V ₂₀
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

Na análise da coerência substantiva das resoluções visuais foi identificado que a resolução V₁₆ não tem coerência temporal, não tem coerência espacial e não tem coerência causal. Nesta resolução não estão definidos os acontecimentos iniciais que descrevem a compra dos móveis e os acontecimentos relatados não explicam a causa do conflito e do pedido. Por (4.1a) e (4.2a), a resolução V₁₆ não está completa, não é consistente e, consequentemente, por (4.3a), não é credível.

A Tabela 6-43 apresenta os resultados da avaliação das coerências temporal, espacial e causal das resoluções visuais de E₄. A Tabela 6-44 apresenta os resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E₄.

Tabela 6-43 – Avaliação das coerências temporal, espacial e causal das resoluções visuais de E₄.

Coerências temporal, espacial e causal	V ₁₆	V ₁₇	V ₁₈	V ₁₉	V ₂₀
Acontecimento Inicial	0	1	1	1	1
Outros Acontecimentos	0	1	1	1	1
Conflito	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^3 T_i}{3}$	0.33	1	1	1	1

Tabela 6-44 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais de E₄.

Completude, consistência e credibilidade	V ₁₆	V ₁₇	V ₁₈	V ₁₉	V ₂₀
Partes em Conflito	1	1	1	1	1
Acontecimento Inicial	0	1	1	1	1
Outros Acontecimentos	0	1	1	1	1
Conflito	1	1	1	1	1
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	0.60	1	1	1	1

Conjugando os valores *CaVar* calculados para cada uma das sete variáveis e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor *CaPi* da coerência substantiva, para as cinco resoluções visuais. A Tabela 6-45 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.90.

Tabela 6-45 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções visuais de E₄.

Coerência substantiva	V ₁₆	V ₁₇	V ₁₈	V ₁₉	V ₂₀
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	0.33	1	1	1	1
Espacial	0.33	1	1	1	1
Causal	0.33	1	1	1	1
Compleitude	0.60	1	1	1	1
Consistência	0.60	1	1	1	1
Credibilidade	0.60	1	1	1	1
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	0.52	1	1	1	1
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.90				

6.5.4.2 Análise da coerência das resoluções verbais de E₄

A Tabela 6-46 apresenta os resultados da comparação de cada resolução verbal de E₄ com a narrativa de referência do caso C₂. As linhas AI-04 e CF-08 indicam os dois acontecimentos específicos de C₂.

Na análise da coerência estrutural verificou-se que todas as resoluções verbais desta experiência contêm as partes necessárias, essas partes são únicas e encontram-se pela ordem correta. Todas as resoluções verbais de E₄ começam por apresentar as partes em conflito, expondo de seguida o conjunto de acontecimentos e terminam com um pedido ao tribunal. A Tabela 6-47 apresenta o resultado da avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₄.

Na análise da coerência substantiva das resoluções verbais foi identificado que, nas resoluções F₁₆ e F₁₈, a apresentação dos diversos acontecimentos seguiu a ordem de apresentação dos acontecimentos definida em C₂₃. Isto é perceptível pela análise da distribuição dos parágrafos das resoluções relativamente à narrativa de referência. Deste modo, as resoluções F₁₆ e F₁₈ não têm coerência temporal, não tem coerência espacial e

não tem coerência causal. Por (4.1a) e (4.2a), as resoluções F₁₆ e F₁₈ não estão completas e não são consistentes e, conseqüentemente, por (4.3a), não são credíveis.

Tabela 6-46 – Comparação das resoluções verbais de E₄ com a narrativa de referência de C₂.

Código	F ₁₆	F ₁₇	F ₁₈	F ₁₉	F ₂₀
PC	A	A	A	A	A
AI-01	ND	B-01	B-13	B-01	B-01
AI-02	B-09	B-02	B-14	B-02	B-02
AI-03	ND	ND	B-15	ND	ND
AI-04 (AE ₃)	B-09	B-03	B-16	B-03	B-03
AI-05	B-09	ND	B-16	ND	B-03
OA-01	B-10	B-04	B-18	B-04	B-04
OA-02	B-10	ND	B-18	B-04	B-04
OA-03	ND	ND	B-07	B-05	B-05
OA-04	B-01	B-05	B-01	B-06	B-06
OA-05	B-01	B-06	B-02 B-07	B-07	B-07
OA-06	B-02	B-07	B-03 B-08	B-08	B-08
CF-01	B-03	B-08	B-04	B-09	B-09
CF-02	B-03	B-08	B-05	B-09	B-10
CF-03	B-04	B-09	B-06	B-10	B-11
CF-04	B-05	B-10	B-09	B-11	B-12
CF-05	B-06	B-11	B-10	B-12	B-13
CF-06	B-07	B-12	B-11	B-13	B-13
CF-07	B-08	B-13	B-12	B-14	B-14
CF-08 (AE ₄)	B-11	B-15	B-19	B-16	B-15
AF-01	B-12	B-14	B-20	B-15	B-16
AF-02	ND	ND	B-21	ND	ND
AF-03	ND	B-16	B-22	ND	ND
AF-04	ND	B-17	B-23	ND	ND
PD	C	C	C	C	C

Tabela 6-47 – Avaliação da coerência estrutural das resoluções verbais de E₄.

Coerência estrutural	F ₁₆	F ₁₇	F ₁₈	F ₁₉	F ₂₀
Obrigatoriedade	1	1	1	1	1
Unicidade	2	2	2	2	2
Ordem	2	2	2	2	2
$CePi = \frac{\sum_{i=1}^5 I_i}{5}$	1	1	1	1	1
$\overline{CePi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CePi_i}{5}$	1				

A Tabela 6-48 apresenta os resultados da avaliação das coerências temporal, espacial e causal das resoluções verbais de E₄. A Tabela 6-49 apresenta os resultados da avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₄.

Tabela 6-48 – Avaliação das coerências temporal, espacial e causal das resoluções verbais de E₄.

Coerência temporal, espacial e causal	F ₁₆	F ₁₇	F ₁₈	F ₁₉	F ₂₀
Acontecimento Inicial	0	1	0	1	1
Outros Acontecimentos	0	1	0	1	1
Conflito	0	1	0	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^3 T_i}{3}$	0	1	0	1	1

Tabela 6-49 – Avaliação da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções verbais de E₄.

Completude, consistência e credibilidade	F ₁₆	F ₁₇	F ₁₈	F ₁₉	F ₂₀
Partes em Conflito	1	1	0	1	1
Acontecimento Inicial	0	1	0	1	1
Outros Acontecimentos	0	1	0	1	1
Conflito	0	1	0	1	1
Avaliação/Opinião Final/Pedido	1	1	1	1	1
$CaVar = \frac{\sum_{i=1}^5 T_i}{5}$	0.40	1	0.20	1	1

Conjugando os valores *CaVar* calculados para cada uma das sete variáveis e aplicando os valores de ponderação definidos, foi calculado o valor da coerência substantiva para cada uma das cinco resoluções verbais, *CaPi*. A Tabela 6-50 apresenta esses resultados, cujo valor médio é 0.69.

Tabela 6-50 – Avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais de E₄.

Coerência substantiva	F ₁₆	F ₁₇	F ₁₈	F ₁₉	F ₂₀
Temática	1	1	1	1	1
Temporal	0	1	0	1	1
Espacial	0	1	0	1	1
Causal	0	1	0	1	1
Completude	0.40	1	0.20	1	1
Consistência	0.40	1	0.20	1	1
Credibilidade	0.40	1	0.20	1	1
$CaPi = \frac{\sum_{i=1}^7 p_i * CaVar_i}{\sum_{i=1}^7 p_i}$	0.28	1	0.16	1	1
$\overline{CaPi} = \frac{\sum_{i=1}^5 CaPi_i}{5}$	0.69				

A Tabela 6-51 resume os resultados da avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções visuais e verbais da experiência E₄, em função dos participantes. A Figura

6-22 apresenta um gráfico com os valores $CaPi$ relativos às resoluções visuais e verbais da experiência E_4 , em função do participante.

Tabela 6-51 – Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções verbais e visuais de E_4 .

Participante	Visual			Verbal		
	Caso	Estrutural	Substantiva	Caso	Estrutural	Substantiva
16	C ₁	1	0.52	C ₂	1	0.28
17		1	1		1	1
18		1	1		1	0.16
19		1	1		1	1
20		1	1		1	1
		100%	80%		$\overline{CaPi} = 0.90$	100%

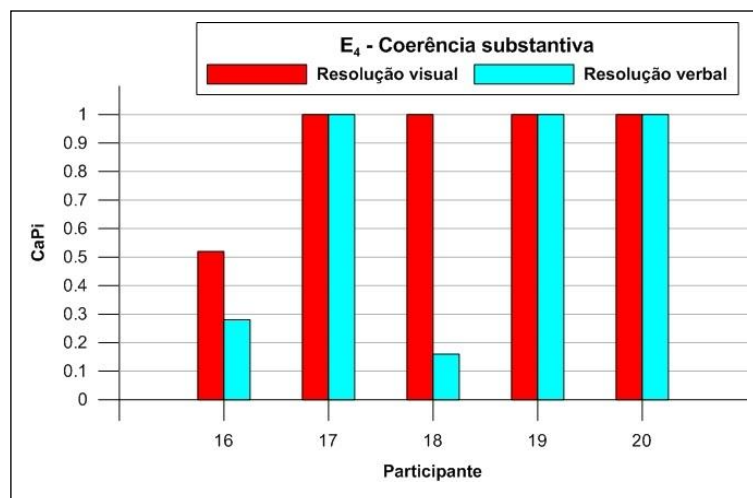


Figura 6-22 – Valores $CaPi$ para as resoluções visuais e verbais de E_4 , em função do participante.

Com base nos resultados apresentados na Tabela 6-51 e no gráfico da Figura 6-22, verifica-se, de uma forma empírica, que:

- Todas as resoluções verbais e visuais têm coerência estrutural, não existindo, por isso, diferenças entre os valores $CePi$ das resoluções visuais e das resoluções verbais.
- A percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva (80%) é superior à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (60%).
- Existe uma diferença muito significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções visuais (0.90) e das resoluções verbais (0.69).
- Para todos os elementos de P_4 , o valor $CaPi$ da resolução visual foi superior ou igual ao valor $CaPi$ da resolução verbal.
- A maioria dos elementos de P_4 conseguiu construir uma petição visual coerente.

As falhas nas resoluções visuais foram exclusivamente devidas a falhas nas coerências temporal, espacial e causal. Este tipo de falhas refletiu-se diretamente na avaliação das coerências temporal, espacial e causal de uma resolução visual (Figura 6-23) e indiretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade dessa resolução visual (Figura 6-24).

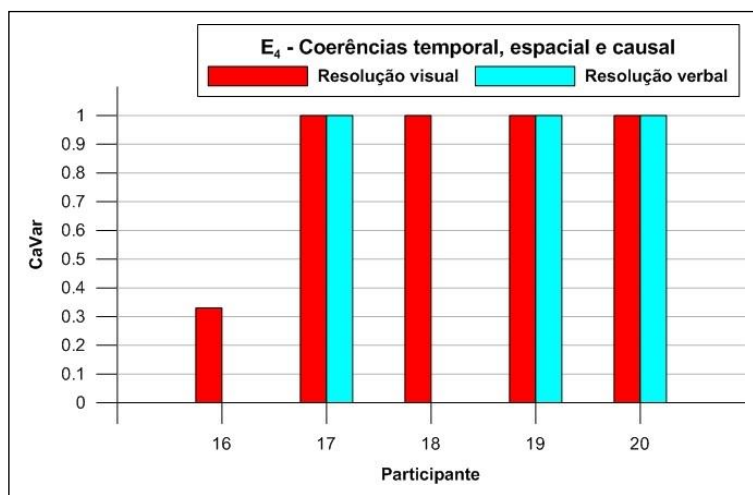


Figura 6-23 – Valores *CaVar* das coerências temporal, espacial e causal das resoluções visuais e verbais de E₄, em função do participante.

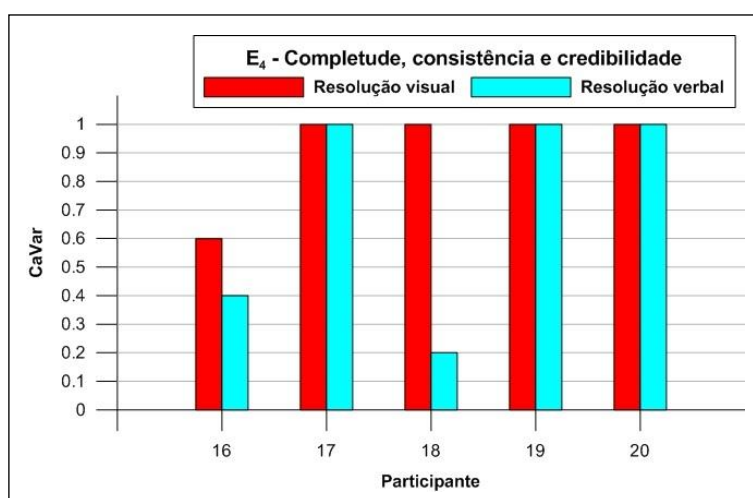


Figura 6-24 – Valores *CaVar* da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais de E₄, em função do participante.

As falhas nas resoluções verbais estão também, exclusivamente, relacionadas com falhas nas coerências temporal, espacial e causal. Tal como na avaliação das resoluções visuais, este tipo de falhas refletiu-se diretamente na avaliação das coerências temporal, espacial e causal de duas resoluções verbais (Figura 6-23) e indiretamente na avaliação da completude, da consistência e da credibilidade dessas resoluções verbais (Figura 6-24).

6.6 Análise estatística dos resultados

A Tabela 6-52 resume os resultados da avaliação da coerência estrutural ($CePi$) e da coerência substantiva ($CaPi$) nas quatro experiências laboratoriais. A Figura 6-25 apresenta um gráfico com os valores $CaPi$ relativos às resoluções visuais e verbais das quatro experiências, em função do participante.

Tabela 6-52 – Avaliação das coerências estrutural e substantiva das resoluções das 4 experiências.

Experiência	Participante	Visual			Verbal			
		Caso	Estrutural	Substantiva	Caso	Estrutural	Substantiva	
E ₁ e E ₂	1	C ₁	1	1	C ₂	1	1	$\overline{CaPi} = 0.93$
	2		1	1		0.88		
	3		1	1		0.88		
	4		1	0.76		0.88		
	5		1	0.88		1		
	6	C ₂	1	1	C ₁	1	1	$\overline{CaPi} = 0.94$
	7		1	1		1		
	8		1	1		0.88		
	9		1	0.88		1		
	10		1	1		0.84		
E ₃	11	C ₁	1	1	C ₂	1	1	$\overline{CaPi} = 1$
	12		1	1		0.68		
	13		1	1		0.76		
	14		1	1		1		
	15		1	1		0.88		
E ₄	16	C ₁	1	0.52	C ₂	1	0.28	$\overline{CaPi} = 0.90$
	17		1	1		1		
	18		1	1		0.16		
	19		1	1		1		
	20		1	1		1		
			100%	80%	$\overline{CaPi} = 0.95$	100%	50%	$\overline{CaPi} = 0.86$

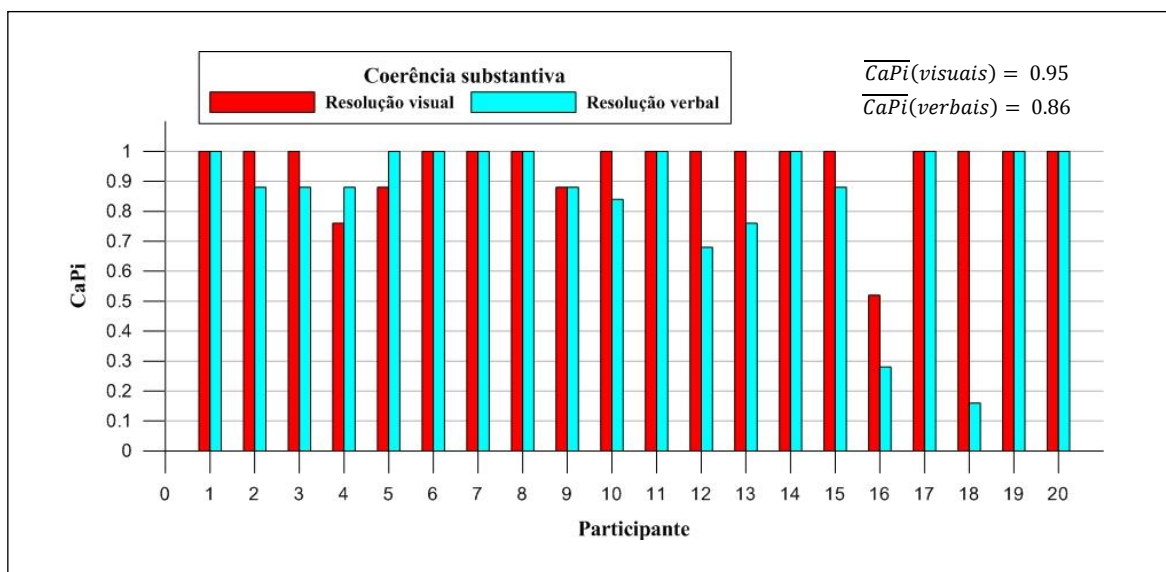


Figura 6-25 – Valores $CaPi$ para as resoluções visuais e verbais, em função do participante.

Com base nos resultados apresentados na Tabela 6-52 e no gráfico da Figura 6-25 verifica-se, de uma forma empírica, que:

- Todas as resoluções verbais e visuais têm coerência estrutural, não existindo, por isso, diferenças entre os valores $CePi$ das resoluções visuais e das resoluções verbais.
- A maioria (80%) dos participantes conseguiu construir uma petição visual coerente.
- No conjunto, existe uma diferença significativa entre os valores \overline{CaPi} das resoluções verbais (0.86) e das resoluções visuais (0.95).
- Para 90% dos participantes, o valor $CaPi$ da resolução visual foi superior ou igual ao valor $CaPi$ da resolução verbal.
- A percentagem de resoluções visuais com coerência substantiva (80%) é superior à percentagem de resoluções verbais com coerência substantiva (50%).

Estes resultados mostram que, globalmente, os participantes obtiveram melhores resultados na elaboração de uma petição inicial coerente usando o modelo visual. Apenas dois participantes tiveram mais falhas na coerência substantiva quando foi usado o modelo visual. Neste sentido, o modelo proposto para a estruturação da narrativa visual foi eficaz no apoio à organização coerente da informação.

Além disso, nas duas últimas experiências, observam-se diferenças mais significativas para os valores $CaPi$ e \overline{CaPi} entre as resoluções verbais e as resoluções visuais. As falhas que tiveram maior incidência na avaliação da coerência substantiva das resoluções verbais destas duas experiências foram falhas na coerência temporal (Figura 6-26), que se propagaram à avaliação da completude, da consistência e da credibilidade dessas resoluções (Figura 6-27).

Esta maior incidência nas falhas relacionadas com a coerência temporal pode ser explicada, em parte, pelo tipo de descrições utilizadas nestas duas experiências (com o objetivo de minimizar a “transcrição direta” do conteúdo da descrição dos casos para as petições iniciais) e pelo facto da ferramenta proposta para a elaboração de uma petição visual ter, em cada imagem, duas caixas de texto que, explicitamente, lembram ao autor que deve indicar o local e a data do acontecimento apresentado.

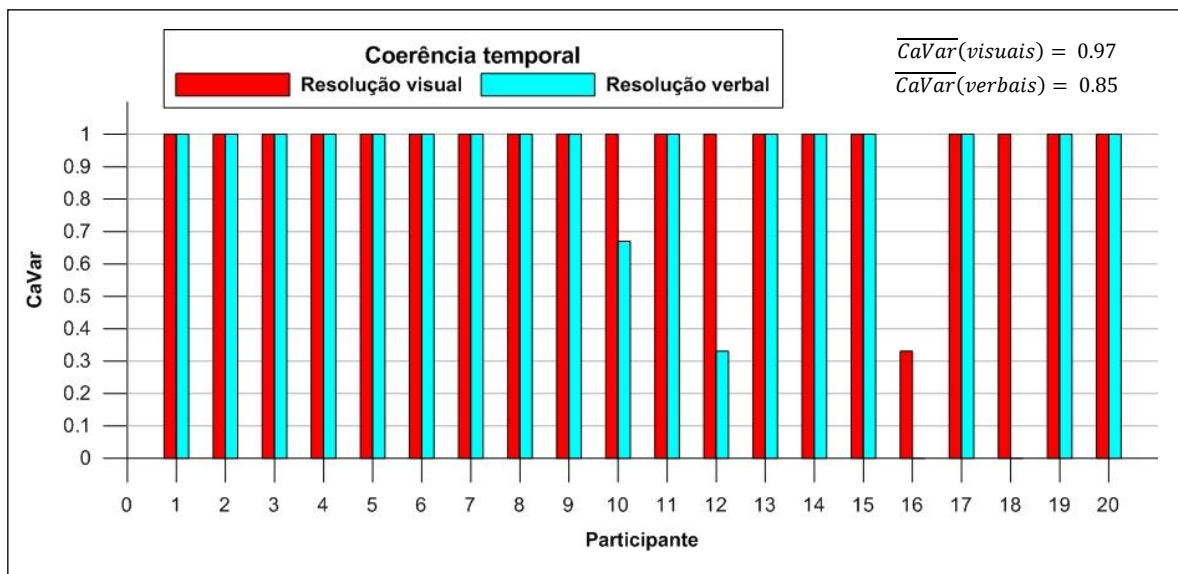


Figura 6-26 – Valores *CaVar* da coerência temporal das resoluções visuais e verbais, em função do participante.

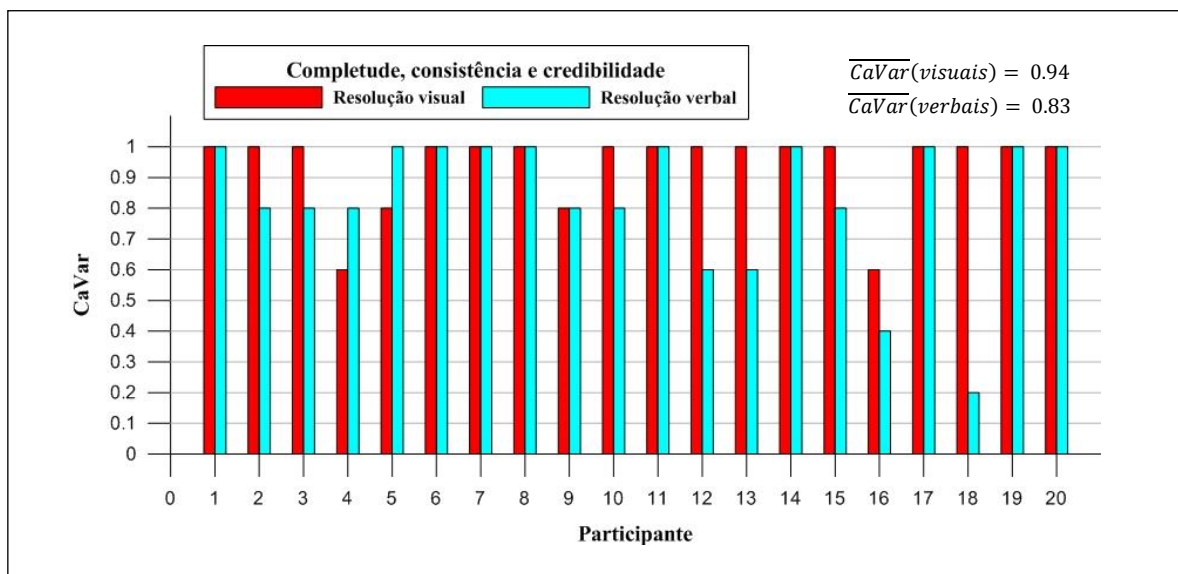


Figura 6-27 – Valores *CaVar* da completude, da consistência e da credibilidade das resoluções visuais e verbais, em função do participante.

Abstraindo as diferenças existentes entre os dois casos propostos, a análise direta dos resultados mostra que:

- **O modelo proposto para a estruturação da narrativa visual foi eficaz no apoio à organização coerente da informação.**

- Utilizando a estrutura primária definida pelo modelo proposto, **todos os participantes** ³⁷ **conseguiram elaborar uma petição inicial com corência estrutural.**
- Utilizando a estrutura primária definida pelo modelo proposto, **uma elevada percentagem dos participantes (80%) conseguiu elaborar uma petição inicial com coerência substantiva.**
- Com base no modelo estrutural proposto, **a narrativa visual é uma alternativa à narrativa verbal, na construção de uma petição inicial coerente.**

Estas conclusões foram obtidas a partir da análise direta dos resultados apresentados. Para se obter uma conclusão mais abrangente, com um determinado nível de confiança, foram realizados dois testes estatísticos (teste de hipóteses) para saber se os resultados experimentais provenientes das duas amostras (resoluções visuais e resoluções verbais) contrariam, ou não, tais afirmações.

Assim, para avaliar se existe uma diferença estatística significativa entre os resultados (*CaPi*) das resoluções visuais e os resultados (*CaPi*) das resoluções verbais, considerou-se como hipótese nula (H_0) e hipótese alternativa (H_1):

H_0 : Não existe uma diferença significativa entre os resultados (*CaPi*) das duas amostras.

H_1 : Os resultados *CaPi* das resoluções visuais são superiores aos resultados *CaPi* das resoluções verbais.

Para os dois conjuntos de valores *CaPi* efetuaram-se testes à normalidade através do teste de Shapiro-Wilk. Com uma probabilidade de erro de 5% pode concluir-se que a distribuição da variável *CaPi* nas duas amostras não é normal (Tabela 6-53).

Tabela 6-53 – Resultado dos testes à normalidade dos valores *CaPi*.

Variável (amostra)	Teste	Estatística (W)	Referência (p=0.05)	Resultado
<i>CaPi</i> (visuais)	Shapiro-Wilk	0.479	0.905	A distribuição não é normal
<i>CaPi</i> (verbais)	Shapiro-Wilk	0.659	0.905	A distribuição não é normal

³⁷ Nestas quatro experiências, os participantes representam um litigante em autorrepresentação, com escolaridade e sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial.

Assim, a hipótese H_0 foi avaliada pelo teste não-paramétrico de Wilcoxon para dados emparelhados (*Wilcoxon Matched-Pairs; Wilcoxon signed-ranks test*). O teste de Wilcoxon substitui o teste paramétrico t , de Student, para amostras de dados emparelhados quando os dados não satisfazem as exigências do teste t , de Student (Maroco, 2007). Na interpretação dos resultados dos testes foi utilizado um nível de significância de $\alpha=0.05$.

Para as condições especificadas, a estatística do teste de Wilcoxon é $W= 6.0$ e o valor crítico é $W^*= 10.0$. A hipótese nula (H_0) é rejeitada se $W \leq W^*$. Neste teste, para as condições especificadas, como $W < W^*$, a hipótese nula foi rejeitada. Assim, estatisticamente, **existem evidências suficientes para afirmar que existe uma diferença estatística significativa entre os resultados (CaPi) das resoluções visuais e os resultados (CaPi) das resoluções verbais – os resultados CaPi das resoluções visuais são superiores aos resultados CaPi das resoluções verbais.**

Para avaliar se existe uma diferença estatística significativa entre o número de resoluções visuais coerentes e o número de resoluções verbais coerentes, considerou-se como hipótese nula (H'_0) e hipótese alternativa (H'_1):

H'_0 : Não existe uma diferença significativa entre os resultados (número de resoluções coerentes) das duas amostras.

H'_1 : O número de resoluções visuais coerentes é superior ao número de resoluções verbais coerentes.

Para os dois conjuntos de valores (de coerência) efetuaram-se testes à normalidade através do teste de Shapiro-Wilk. Com uma probabilidade de erro de 5% pode concluir-se que nas duas amostras a distribuição da variável coerência não é normal (Tabela 6-54).

Tabela 6-54 – Resultado dos testes à normalidade da variável coerência.

Variável (amostra)	Teste	Estatística	Referência	Resultado
Coerência (visuais)	Shapiro-Wilk	0.496	0.905	A distribuição não é normal
Coerência (verbais)	Shapiro-Wilk	0.641	0.905	A distribuição não é normal

Assim, a hipótese H'_0 foi avaliada pelo teste não-paramétrico de Wilcoxon para dados emparelhados. Para as condições especificadas, a estatística do teste de Wilcoxon é $W= 4.5$ e o valor crítico é $W^*= 5.0$. Neste caso, como $W < W^*$, o resultado do teste efetuado

levou a rejeitar a hipótese nula associada ao teste (H'_0). Assim, com uma probabilidade de erro de 5%, pode inferir-se estatisticamente que **o número de resoluções visuais coerentes é superior ao número de resoluções verbais coerentes.**

No conjunto, estes resultados mostram, de uma forma empírica, que a narrativa visual é uma alternativa real à narrativa verbal e que a maioria dos litigantes, em autorrepresentação, com escolaridade e sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, consegue, através da narrativa visual, com base no modelo de coerência estrutural, construir uma petição inicial coerente.

Neste capítulo procedeu-se à caracterização das quatro experiências laboratoriais realizadas, da forma como foram operacionalizadas estas experiências e à definição do processo de avaliação destas experiências. Em seguida, foram apresentados o modo como os dados experimentais foram tratados e os resultados obtidos.

7 Discussão e conclusões

Este capítulo começa por resumir as contribuições desta investigação. Em seguida, é realizada uma análise de algumas limitações desta investigação e, por último, são apresentadas algumas direções para futura investigação.

7.1 Contribuições da investigação

Nesta dissertação é proposta uma perspetiva inovadora sobre a forma como a petição inicial, em conflitos de baixa complexidade, pode ser construída e analisada recorrendo ao uso de uma forma de representação que ainda não foi investigada no âmbito dos sistemas de *e-Justice* – a narrativa visual.

Neste sentido, esta investigação incidiu sobre um problema específico no âmbito dos sistemas de *e-Justice* que, no domínio mais abrangente dos sistemas de *e-Government*, é muito relevante na área científica dos sistemas de informação – a qualidade da informação que é trocada, através de meios eletrónicos, entre o cidadão comum e a Administração Pública. As contribuições neste domínio podem ter um impacto significativo na sociedade pois a qualidade da comunicação direta entre o cidadão comum e os serviços públicos pode contribuir para agilizar processos, reduzir custos e aumentar a acessibilidade do cidadão aos serviços públicos.

No âmbito específico dos sistemas de *e-Justice*, esta investigação teve em consideração que:

1. A vontade de um litigante se autorrepresentar perante um tribunal está a ter um interesse crescente na prática judiciária dos processos judiciais cíveis de primeira instância.
2. A elaboração de uma petição inicial **coerente** é um dos aspetos que mais condiciona a interação direta dos litigantes com o sistema judicial.
3. O litigante comum geralmente não tem os conhecimentos técnicos necessários para elaborar uma petição inicial coerente.

4. As representações visuais podem contribuir para a construção de petições iniciais coerentes.

Assim, a contribuição original desta investigação consistiu na definição e avaliação de:

1. Um modelo de coerência estrutural de suporte à elaboração de uma descrição coerente da petição inicial, na forma visual, para processos cíveis de baixa complexidade.
2. Um método de análise da coerência da petição visual para processos cíveis de baixa complexidade.

Deste modo, esta investigação propõe uma nova aplicação e extensão da teoria existente. Com base na teoria da narrativa visual, foi desenvolvido um modelo de coerência estrutural para a petição inicial que utiliza o conceito de coerência nas suas múltiplas variáveis (temporal, espacial, causal, temática, credibilidade, consistência e completude) e um método analítico que permite proceder à análise sistemática e à consequente validação da coerência (estrutural e substantiva) de uma petição visual, aferindo a incidência que as diversas variáveis têm na estruturação da petição visual e permitindo traduzir esses resultados em valores quantificáveis, para possibilitar uma interpretação mais intuitiva dos resultados.

Com base no modelo de coerência estrutural foi implementada uma ferramenta especificamente direcionada para apoiar a elaboração de uma petição visual coerente. A associação da coerência estrutural com a coerência substantiva é um aspecto fundamental na elaboração de uma petição visual coerente. Considerando a forte relação que existe entre estrutura narrativa e coerência narrativa, a ferramenta articula um conjunto de elementos estruturais a partir dos quais o litigante pode construir uma petição visual coerente. Por um lado, a estrutura narrativa apoia a criação da narrativa em conformidade com os elementos referenciais de uma petição inicial. Por outro lado, a adoção de princípios de coerência estrutural facilita a organização dos acontecimentos, contribuindo para evitar certas lacunas, imprecisões ou ambiguidades, na descrição dos acontecimentos.

Para avaliar o modelo de coerência estrutural e o método analítico, foi adotado o método experimental. A análise dos resultados empíricos obtidos sugere que:

1. O modelo proposto para a estruturação da narrativa visual foi eficaz no apoio à organização coerente da informação.
2. Utilizando a estrutura primária definida pelo modelo proposto, um litigante em autorrepresentação, com escolaridade e sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, consegue construir uma petição visual com coerência estrutural.
3. Utilizando a estrutura primária definida pelo modelo proposto, um litigante em autorrepresentação, com escolaridade e sem conhecimentos específicos na elaboração de uma petição inicial, consegue construir uma petição visual com coerência substantiva.

7.2 Limitações do estudo

Este estudo fornece um primeiro passo nesta área de investigação sendo, necessariamente, delimitado no âmbito e exploratório por natureza. As limitações mais evidentes aos resultados da investigação, e que podem condicionar a generalização dos resultados obtidos, provêm do facto de que o impacto que a utilização do modelo de coerência estrutural tem na coerência da petição inicial deveria ser avaliado através da participação direta de um conjunto alargado de litigantes em autorrepresentação, que apresentassem os seus casos optando pela forma de apresentação visual. De modo análogo, a adequação do método analítico à avaliação da coerência da petição visual deveria ser avaliada através da participação direta de magistrados.

7.3 Investigação futura

Com base no que foi apresentado, é importante analisar como o trabalho realizado pode ser útil para futura investigação.

Em primeiro lugar, este estudo fornece uma evidência preliminar e uma base para uma experimentação mais completa, relacionada com a utilização de narrativas visuais no domínio judicial e noutros domínios que envolvam a resolução de processos contenciosos

entre o cidadão comum e a Administração Pública. Em particular, outros aspetos podem ser incluídos na avaliação do modelo de coerência estrutural, como o grau de compreensibilidade (para o litigante) ou o grau de utilidade perceptível do modelo de coerência estrutural (para o litigante e para o tribunal).

Outro futuro desenvolvimento a considerar inclui a possibilidade de combinar o modelo proposto com um sistema de apoio à decisão. A ferramenta desenvolvida para criar a petição inicial baseia-se numa aplicação de âmbito geral. A ferramenta não interroga o litigante sobre o que ele quer representar nem o corrige relativamente à forma como a petição visual é elaborada; também não determina se o litigante, na construção da petição visual, cumpre as regras de coerência estrutural e de coerência substantiva. Se, além de auxiliar a elaboração da petição visual, a ferramenta incluir um sistema de suporte à decisão, poder-se-ia, por exemplo, efetuar a pré-validação da coerência estrutural da petição visual. Isto permitiria reduzir o processo de análise da petição visual à avaliação da coerência substantiva.

Por fim, pode-se igualmente explorar a adoção da narrativa visual nas outras fases do processo judicial (por exemplo, na contestação do réu à petição inicial), permitindo que a comunicação bidirecional entre o tribunal e as duas partes em litígio seja realizada através da narrativa visual. Como foi observado, esta comunicação depende da qualidade da informação que é trocada entre os diferentes intervenientes e, neste sentido, esta investigação fornece uma contribuição para este problema relevante.

Referências

- Abbott, H. P. (2002). *The Cambridge Introduction to Narrative*. Cambridge University Press.
- Adler, M. (2012). The Plain Language Movement. In P. Tiersma, & L. Solan, *The Oxford Handbook of Language and Law*.
- Aguiar e Silva, J. M. (2011). *Para uma Teoria Hermenêutica da Justiça. Repercussões Jusliterárias no Eixo Problemático das Fontes e da Interpretação Jurídicas*. Coimbra: Almedina.
- Aguiar e Silva, J. M. (2012). As Narrativas do Direito e a Verdade Judicial. In R. Carmo, *Linguagem, Argumentação e Decisão Judiciária*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Aguiar e Silva, V. (2007). *Teoria da Literatura* (8ª ed.). Coimbra: Almedina.
- Ainsworth, J. (2015). Legal Discourse and Legal Narratives. *Language and Law / Linguagem e Direito*, 2(1), 1-11.
- Amaral, J. A. (2015). *Direito Processual Civil*. Coimbra: Almedina.
- Amsterdam, A., & Bruner, J. (2000). *Minding the Law*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Andriani, C. S. (2012). *Sistemas de Gestão – Conceitos e Linguagens*.
- Antunes, P., Pino, J., & Tate, M. (2019). Method for Eliciting and Analyzing Business Processes Based on Storytelling Theory. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*. Hawaii.
- Appan, P., Sundaram, H., & Birchfield, D. (2004). Communicating everyday experiences. *SRMC '04 – Proceedings of the First ACM Workshop on Story Representation, Mechanism and Context* (pp. 17-24). New York: ACM.
- Arnauld, A., & Martini, S. (2015). Unreliable Narration in Law Courts. In V. Nünning, *Unreliable Narration and Trustworthiness. Intermedial and Interdisciplinary Perspectives*. (pp. 347-370). Berlin, Boston: De Gruyter.
- Babo, M. A. (2017). Considerações sobre a máquina narrativa. In A. T. Peixinho, & B. Araújo, *Narrativa e Media – Géneros, Figuras e Contextos*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

- Bal, M. (1997). *Narratology Introduction to the Theory of Narrative* (Second ed.). Toronto, Buffalo: University of Toronto Press.
- Barthes, R. (1966). Introduction à l'analyse structurale du récit. *Communications*, 8, 1-27.
- Bell, L. T., & Evans, D. J. (2014). Art, Anatomy, and Medicine: Is There a Place for Art in Medical Education? *Anatomical Sciences Education*.
- Benyekhlef, K., Bailey, J., Burkell, J., & Gélinas, F. (2016). *eACCESS TO JUSTICE*. University of Ottawa Press.
- Bex, F. J. (2011). *Arguments, Stories And Criminal Evidence. A Formal Hybrid Theory*. Springer Science and Business Media B.V.
- Boehme-Neßler, V. (2011). *Pictorial Law – Modern Law and the Power of Pictures*. Springer Verlag.
- Boughzala, I., Janssen, M., & Assar, S. (2015). E-Government 2.0: Back to Reality, a 2.0 Application to Vet. In M. J. Imed Boughzala, *Case Studies in e-Government 2.0 – Changing Citizen Relationships*. Springer.
- Brooks, P. (1992). *Reading for the Plot. Design and Intention in Narrative*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bruner, J. (1991). The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry*, 18-1, 1-21.
- Campbell, C. L., & Duhart, O. (2017). *Persuasive Legal Writing A Storytelling Approach*. New York: Wolters Kluwer.
- Carmo, R. (2012). *Linguagem, Argumentação e Decisão Judiciária*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Carneiro, D., Novais, P., & Neves, J. (2014). *Conflict Resolution and its Context – From the Analysis of Behavioural Patterns to Efficient Decision-Making*. Heidelberg: Springer.
- Carnevali, D. (2009). E-Justice and Policies for Risk Management. In A. C. Martínez, & P. F. Abat, *E-Justice: Information and Communication Technologies in the Court System* (pp. 20-37). IGI Global.
- Chatman, S. (1978). *Story and Discourse Narrative Structure in Fiction and Film*. Ithaca and London: Cornell University Press.
- Cheng, L., & Sin, K. K. (2011). Courtroom Language and Discourse. *International Journal of Law, Language & Discourse*, 1-1.
- Cohn, N. (2013). Visual Narrative Structure. *Cognitive Science Volume*, 37-3.

- Cortés, P. (2011). *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. Routledge.
- Cotterill, J. (2003). *Language and Power in Court*. Palgrave Macmillan.
- CPC. (2013). Código de Processo Civil. *Diário da República*, 1.^a série, N.º 121 — 26 de junho de 2013.
- Crawford, C. (2013). *Chris Crawford on Interactive Storytelling* (Second ed.). New Riders.
- Crawley, K., & van Rijswijk, H. (2012). Justice in the gutter: representing everyday trauma in the graphic novels of Art Spiegelman. *Law Text Culture*, 16, 93-118.
- Crossley, M. (2002). *Introducing narrative psychology. Narrative, Memory and Life Transitions*. Huddersfield: University of Huddersfield Press.
- Czerwiec, M. K., & Huang, M. N. (2017). Hospice Comics: Representations of Patient and Family Experience of Illness and Death in Graphic Novels. *Journal of Medical Humanities*, 38-2, 95–113.
- Danet, B. (1980). Language in the Legal Process. *Law & Society Review*, 14-3.
- Delgado, R. (1989). Storytelling for Oppositionists and Others: A Plea for Narrative. *Michigan Law Review*, 87, 2411.
- DINÂMIA. (2007). *Alargamento da Rede de Julgados de Paz em Portugal*. Lisboa: ISCTE – DINÂMIA – Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica.
- Donovan, C. (2014). Graphic Pathogeographies. *Journal of Medical Humanities*, 35-3, 273–299.
- Ebner, N. (2012). e-Mediation. In M. S. Wahab, E. Katsh, & D. Rainey, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice – A Treatise on Technology and Dispute Resolution*. The Netherlands: Eleven International Publishing.
- Eisner, W. (1986). *La Narración Gráfica*. Norma Editorial.
- Farinella, M. (2018). The potential of comics in science communication. *Journal of Science Communication*, 8(4).
- Farrow, T. C., Lowe, D. Q., Albrecht, B., Manweiller, H., & Simmons, M. E. (2012). *Addressing the Needs of Self-Represented Litigants in the Canadian Justice System*. Toronto and Edmonton: Association of Canadian Court Administrators.
- Felsenfeld, C. (1981). *Plain English Movement, The The Plain English Movement: Panel Discussion*. Fordham University School of Law.

- Fong, H. (2012). Medthics Graphic Novel. *Journal of Medical Humanities*, 33-4, 273–285.
- Freitas, J. L. (2006). *Introdução ao Processo Civil – Conceito e Princípios Gerais*. Coimbra Editora.
- Freitas, J. L. (2013). Sobre o novo código de processo civil : uma visão de fora. *Revista da Ordem dos Advogados*, 73-1.
- Freytag, G. (1898). *Technique of the Drama* (2nd ed.). (E. J. MacEwan, Trans.) Scott Foresman and Company.
- Gélinas, F., Camion, C., Bates, K., Anstis, S., Piché, C., Khan, M., & Grant, E. (2015). *Foundations of Civil Justice – Toward a Value-Based Framework for Reform*. Berlin: Springer.
- Gerde, V. W., & Foster, R. S. (2008). X-Men Ethics: Using Comic Books to Teach Business Ethics. *Journal of Business Ethics*, 77, 245–258.
- Gernsbacher, M. (1991). Cognitive Processes and Mechanisms in Language Comprehension: The Structure Building Framework. *Psychology of Learning and Motivation*, 27, 217–263.
- Gibbons. (2004). Taking Legal Language Seriously. In J. Gibbons, V. Prakasam, K. V. Tirumalesh, & H. Nagarajan, *Language In The Law*. Orient Blackswan.
- Giddens, T. (2012). Comics, Law, and Aesthetics: Towards the Use of Graphic Fiction in Legal Studies. *Law and Humanities*, 6:1, 85-109.
- Giddens, T. (2015). *Graphic Justice – Intersections of Comics and Law*. New York: Routledge.
- Gilbert, J., & Keane, D. (2015). Graphic reporting: human rights violations through the lens of graphic novels. In T. Giddens, *Graphic Justice – Intersections of Comics and Law*. New York: Routledge.
- Glancey, R. (2015). I am the law teacher! An experiential approach using Judge Dredd to teach constitutional law. In T. Giddens, *Graphic Justice – Intersections of Comics and Law*. New York: Routledge.
- Gouveia, M. F. (2014). *Curso de Resolução Alternativa de Litígios* (3ª ed.). Coimbra: Almedina.
- Granger, G.-G. (1992). Método. In R. Romano, *Método. Teoria. Modelo (Enciclopédia Einaudi)* (Vol. 21, pp. 55-71). Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda.

- Green, M. J. (2013, December). Teaching with Comics: A Course for Fourth-Year Medical Students. *Journal of Medical Humanities*, 34-4, 471–476.
- Green, M. J. (2010, March). Graphic Medicine: use of comics in medical education and patient care. *BMJ*.
- Green, M. J., & Rieck, R. (2013, March). Missed It. *Annals of Internal Medicine*, 158.
- Gregor, S., & Hevner, A. R. (2013). Positioning And Presenting Design Science Research For Maximum Impact. *MIS Quarterly*, 37-2, 337-355.
- Guatemala, A. (2000). *Memoria, Verdad y Esperanza (Versión popular del informe REMHI: Guatemala: Nunca Más)*. Oficina de Derechos Humanos.
- Habermas, T., & Bluck, S. (2000). Getting a life: The emergence of the life story in adolescence. *Psychological Bulletin*, 126-5, 748-769.
- Haesen, M., Meskens, J., Luyten, K., & Coninx, K. (2010). Draw Me a Storyboard: Incorporating Principles and Techniques of Comics to Ease Communication and Artefact Creation in User-Centred Design. *Proceedings of the 24th BCS Interaction Specialist Group Conference (BCS'10)*. Dundee, UK: British Computer Society.
- Hatfield, C. (2005). *Alternative Comics: An Emerging Literature*. University Press of Mississippi.
- Herman, D. (2007). *The Cambridge Companion to Narrative (Cambridge Companions to Literature)*. Cambridge University Press.
- Hevner, A., March, S., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research. *Management Information Systems Quarterly*(28-1), 75-105.
- Hosler, J., & Boomer, K. B. (2011). Are Comic Books an Effective Way to Engage Nonmajors in Learning and Appreciating Science? *CBE—Life Sciences Education*, 10.
- Jannidis, F. (2003). Narratology and the Narrative. In T. Kindt, & H.-H. Müller, *What Is Narratology? Questions and Answers Regarding the Status of a Theory*. de Gruyter.
- Junhasavasdikul, D., Sukhato, K., Srisangkaew, S., Theera-Ampornpunt, N., & Anothaisintawee, T. (2017). Cartoon versus traditional self-study handouts for medical students: CARTOON randomized controlled trial. *Medical Teacher*, 39:8, 836-843.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice – Technology and the Internet of Disputes*. New York: Oxford University Press.

- Katsh, E., & Rule, C. (2016). What We Know and What We Need To Know About Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, 67.
- Klein, H. K., & Myers, M. D. (1999, March). A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, 23:1, 67-94.
- Kodagoda, N., Wong, B., Rooney, C., & Khan, N. (2012). Interactive visualization for low literacy users: from lessons learnt to design. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1159-1168). Austin, Texas: ACM.
- Koutníková, M. (2017). The Application of Comics in Science Education. *Acta Educationis Generalis*, 7-3.
- Kozhevnikov, M. (2007). Cognitive Styles in the Context of Modern Psychology: Toward an Integrated Framework of Cognitive Style. *Psychological Bulletin*, 133-3, 464–481.
- Kumasaki, M., Shoji, T., Wu, T.-C., Soontarapa, K., Arai, M., Mizutani, T., & Sugano, Y. (2018). Presenting Safety Topics Using a Graphic Novel, Manga, To Effectively Teach Chemical Safety to Students in Japan, Taiwan, and Thailand. *Journal of Chemical Education*, 95 (4).
- Labov, W. (1972). *Language in the Inner City*. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press.
- Labov, W. (1997). Some Further Steps in Narrative Analysis. *Journal of Narrative and Life History*, 7, 1-4.
- Labov, W., & Waletzky, J. (1966). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In J. Helm, *Annual Spring Meeting of the American Ethnological Society* (pp. 12-44). University of Washington Press.
- Laurel, B. (2014). *Computers as Theatre* (2nd ed.). Pearson.
- Leone, J. M. (2017). Drawing Invisible Wounds: War Comics and the Treatment of Trauma. *Journal of Medical Humanities*, 1–19.
- Lin, S. F., & Lin, H. S. (2016). Learning nanotechnology with texts and comics: the impacts on students of different achievement levels. *International Journal of Science Education*, 38-8.
- Lin, S. F., Lin, H. S., Lee, L., & Yore, L. D. (2015). Are Science Comics a Good Medium for Science Communication? The Case for Public Learning of Nanotechnology. *International Journal of Science Education, Part B*, 5-3.

- Lodder, A. R., & Bol, S. H. (2003). Towards an online negotiation environment: legal principles, technical requirements and the need for close cooperation. *Essays on Legal en Technical Aspects of Online Dispute Resolution – ICAIL 2003 ODR Workshop*.
- March, S. T., & Smith, G. F. (1995). Design and natural science research on information technology. *Decision Support Systems*, 15, 251-266.
- Markus, M. L., Majchrzak, A., & Gasser, L. (2002, September). A Design Theory for Systems that Support Emergent Knowledge Processes. *MIS Quarterly*, 26:3, 179-212.
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Sílabo.
- Martinez, A. (2009a). Preface. In A. Cerrillo, & P. Fabra, *e-Justice: Using Information Communication Technologies in the Court System*. New York: IGI Global.
- Martinez, A. (2009b). e-Justice in Spain. In A. Cerrillo, & P. Fabra, *e-Justice: Using Information Communication Technologies in the Court System*. New York: IGI Global.
- McHale, M. J. (2012). Access to justice: a government perspective. *University of New Brunswick Law Journal*, 63.
- McNicol, S. (2014). Humanising illness: presenting health information in educational comics. *Medical Humanities*, 40, 49-55.
- Medhi, I., Menon, S., Cutrell, E., & Toyama, K. (2010). Beyond strict illiteracy: abstracted learning among low-literate users. *Proceedings of the 4th ACM/IEEE International Conference on Information and Communication Technologies and Development* (pp. 1-9). London, United Kingdom: ACM.
- Medhi, I., Sagar, A., & Toyama, K. (2006). Text-Free User Interfaces for Illiterate and Semi-Literate Users. *International Conference on Information and Communication Technologies and Development*, (pp. 72-82). Berkeley, CA.
- Meyer, P. N. (2014). *Storytelling for Lawyers*. New York: Oxford University Press.
- Mootz, F. J. (2011). Die Sache: The Foundationless Ground of Legal Meaning. In J. Broekman, & F. Mootz, *The Semiotics of Law in Legal Education*. Berlin: Springer.
- Morujão, A. F. (1989). Análise. In R. Cabral, F. G. Caeiro, M. C. Freitas, A. F. Morujão, J. P. Oliveira, & A. Paim, *Logos, Enciclopédia Luso-Brasileira de Filosofia* (Vol. 1, pp. 231-234). Lisboa: Verbo.

- Norlyk, B. (2013). Corporate Storytelling. In P. Hühn (Ed.), *The Living Handbook of Narratology*. Hamburg: Hamburg University.
- OCDE. (2016). *Understanding Effective Access to Justice*. Paris: OECD.
- Ozdemir, E. (2017). Comics in modern physics: Learning blackbody radiation through quasi-history of physics. *Studies in Educational Research and Development*, 1(1).
- Park, J. S., Kim, D. H., & Chung, M. S. (2011). Anatomy Comic Strips. *Anatomical Sciences Education*, 4, 275–279.
- Pearlstein, A., Hanson, B., & Ebner, N. (2012). ODR in North America. In M. S. Wahab, E. Katsh, & D. Rainey, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice – A Treatise on Technology and Dispute Resolution*. The Netherlands: Eleven International Publishing .
- Peppers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A., & Chatterjee, S. (2007). A Design Science Research Methodology for Information Systems Research. *Journal of Management Information Systems*, 24:3.
- Pennington, N., & Hastie, R. (1992). Explaining the Evidence: Tests of the Story Model for Juror Decision Making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62-2, 189-206.
- Pires, E. F. (2008). *Julgados de Paz em Portugal: Uma Diferente Forma de Justiça*. Lisboa: ISCTE.
- Plobet, M. (2008). Introduction: Bringing a New Vision to Online Dispute Resolution. *Expanding the Horizons of ODR: Proceedings of the 5th International Workshop on Online Dispute Resolution (ODR Workshop '08)*. Firenze, Italie.
- Plobet, M., & Casanovas, P. (2007). Towards a Convergence of the e-Justice and ODR Research Domains. In A. Lodder, C. Rule, & J. Zeleznikow, *Proceedings of the Fourth International Workshop on Online Dispute Resolution*. Palo Alto, USA.
- Prince, G. (1982). *Narratology – The Form and Functioning of Narrative*. Mouton Publishers.
- Quesenbery, W., & Brooks, K. (2010). *Storytelling for User Experience Crafting Stories for Better Design*. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.
- Rainey, D. (2012). ODR and Culture. In M. S. Wahab, E. Katsh, & D. Rainey, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice – A Treatise on Technology and Dispute Resolution*. The Netherlands: Eleven International Publishing.
- Rass-Masson, N., & Rouas, V. (2017). *Effective Access to Justice*. Brussels: European Parliament – Policy Department C – Citizens’ Rights and Constitutional Affairs.

- Reiling, D. (2009). *Technology for Justice: How Information Technology can Support Judicial Reform*. Leiden University Press.
- Richardson, B. (2000). Recent Concepts of Narrative. *Style*, 34, 168–75.
- Richardson, E., Sourdin, T., & Wallace, N. (2012). *Self-Represented Litigants: Literature Review*. Monash University, Australian Centre for Court and Justice System Innovation (ACCJSI).
- Ricœur, P. (1991). Life in Quest of Narrative. In D. Wood, *On Paul Ricoeur: Narrative and Interpretation*. Routledge, 2002.
- Riding, R. J., & Cheema, I. (1991). Cognitive styles – An overview and integration. *Educational Psychology*, 11 (3 & 4).
- Rodrigues, C. (2008). Discurso Judiciário, Comunicação e Confiança. In *O Discurso Judiciário, a Comunicação e a Justiça*. Coimbra Editora.
- Ryan, M.-L. (2007). Toward a Definition of Narrative. In D. Herman, *The Cambridge Companion to Narrative (Cambridge Companions to Literature)*. Cambridge University Press.
- Sadler-Smith, E., & Riding, R. (1999). Cognitive style and instructional preferences. *Instructional Science*, 27.
- Sakamoto, R., Sumi, Y., & Kogure, K. (2007). Hyperlinked Comic Strips For Sharing Personal Contexts. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 6-3.
- Salter, S. (2017). Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, 34-1.
- Salter, S., & Thompson, D. (2017). Public-Centred Civil Justice Redesign: A Case Study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, 3.
- Sarbin, T. (1986). *Narrative Psychology. The Storied Nature of Human Conduct*. Westport: Praeger Publishers.
- Schiffrin, D., Fina, A. D., & Nylund, A. (2010). *Telling Stories: Language, Narrative, and Social Life*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Schmid, W. (2010). *Narratology – An Introduction*. Berlin/New York: De Gruyter.

- Servitje, L. (2015). Keep Your Head in the Gutter: Engendering Empathy Through Participatory Delusion in Christian de Metter's Graphic Adaptation of Shutter Island. *Journal of Medical Humanities*, 36-3, 181–198.
- Silva, F. P. (2006). *Arbitragem, mediação e justiça de proximidade: Micro reformas judiciais*. Aveiro: Universidade de Aveiro, Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas, 2006.
- Sim, M., Khong, E., McEvoy, A., Wain, T., & Sim, M. (2013). Cartoons for E-Health Informatics. *Proceedings of the 2nd Australian eHealth Informatics and Security Conference*. Edith Cowan University.
- Simões, D., Antunes, P., & Carriço, L. (2018). Eliciting and Modelling Business Process Stories. *Business & Information Systems Engineering*, 60-2.
- Simões, D., Antunes, P., & Cranefield, J. (2016). Enriching Knowledge in Business Process Modelling: A Storytelling Approach. In L. Razmerita, G. Phillips-Wren, & L. Jain, *Innovations in Knowledge Management: The impact of social media, semantic web and cloud computing* (Vol. 95). Heidelberg: Springer.
- Simões, D., Antunes, P., & Pino, J. A. (2012). Humanistic Approach to the Representation of Business Processes. *IEEE 16th International Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design (CSCWD)*.
- Smith, P. J., & Sadler-Smith, E. (2006). *Learning in Organizations, Complexities and Diversities*. London: Routledge.
- Squier, S. M. (2008). So Long as They Grow Out of It: Comics, The Discourse of Developmental Normalcy, and Disability. *Journal of Medical Humanities*, 29-2, 71–88.
- Sternberg, R. (1997). *Thinking Styles*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J., & Zhang, L. F. (2001). *Perspectives on thinking, learning, and cognitive styles*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Susskind, R. (2015). *Online Dispute Resolution For Low Value Civil Claims – Online Dispute Resolution Advisory Group*. Civil Justice Council.
- Szatrowski, P. E. (2010). *Storytelling across Japanese Conversational Genre*. John Benjamins Publishing Company.
- Tatalovic, M. (2009). Science comics as tools for science education and communication: a brief, exploratory study. *Journal of Science Communication*, 8(4).
- Thier, K. (2017). *Storytelling in Organizations A Narrative Approach to Change, Brand, Project and Knowledge Management*. Berlin: Springer.

- Thuan, N. H., Drechsler, A., & Antunes, P. (2019). Construction of Design Science Research Questions. *Communications of the Association for Information Systems*, 44.
- Tiersma, P. (1999). *Legal Language*. The University of Chicago Press.
- Tiersma, P. (2005). *Some Myths about Legal Language*. Loyola Law School, Los Angeles.
- Tiersma, P. (2015). Why is Legal Language So Conservative? In L. M. Solan, J. Ainsworth, & R. W. Shuy, *Speaking of Language and Law*. Oxford University Press.
- Tremblay, M. C., Hevner, A. R., & Berndt, D. J. (2010). The use of focus groups in design science research. In A. R. Hevner, & S. Chatterjee, *Design Research in Information Systems* (Vols. 22 – Integrated Series in Information Systems). Berlin: Springer.
- Tribull, C. M. (2017). Sequential Science: A Guide to Communication Through Comics. *Annals of the Entomological Society of America*, 110(5).
- Truong, K., Hayes, G., & Abowd, G. (2006). Storyboarding: an Empirical Determination of Best Practices and Effective Guidelines. *DIS '06 Proceedings of the 6th Conference on Designing Interactive Systems*. ACM.
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. Princeton: Princeton University Press.
- UNDP. (2004). *Practice Note on Access to Justice*. United Nations Development Program.
- Vaishnavi, V., & Kuechler, W. (2015). *Design Science Research Methods and Patterns Innovating Information and Communication Technology*. Boca Raton: CRC Press.
- Valles, E. (2009). *Práctica Processual Civil*. Almedina.
- Vandervort, L. (2012). Access to Justice and the Public Interest in the Administration of Justice. *University of New Brunswick Law Journal*, 63.
- Velicogna, M. (2008). Use of Information and Communication Technologies (ICT) in European Judicial Systems. *European Commission for the Efficiency of Justice, CEPEJ Studies n° 7*.
- Velicogna, M. (2011). Electronic Access to Justice: From Theory to Practice and Back. *Droit et Cultures*, 61.

- Weaver-Hightower, M. B. (2017). Losing Thomas & Ella: A Father's Story (A Research Comic). *Journal of Medical Humanities*, 38-3, 215–230.
- White, J. B. (1989). Rhetoric and Law: The Arts of Cultural and Communal Life. In J. B. White, *Heracles' Bow: Essays on the Rhetoric and Poetics of the Law*. Univ. of Wisconsin Press.
- Williams, A. M., & Alspaugh, T. A. (2008). Articulating Software Requirements Comic Book Style. *MERE '08 Proceedings of the 2008 Third International Workshop on Multimedia and Enjoyable Requirements Engineering*. IEEE Computer Society.
- Williams, R. M. (2008). Image, Text, and Story: Comics and Graphic Novels in the Classroom. *Art Education*, 61-6.
- Wing, L., & Rainey, D. (2012). Online Dispute Resolution and the Development of Theory. In M. S. Wahab, E. Katsh, & D. Rainey, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice – A Treatise on Technology and Dispute Resolution*. The Netherlands: Eleven International Publishing.
- Winterbottom, A., Bekker, H. L., Conner, M., & Mooney, A. (2008). Does narrative information bias individual's decision making? A systematic review. *Social Science & Medicine*, 67, 2079–2088.
- Wintgens, L. (2005). Making Sense of Coherence. The Level Theory of Coherence. In M. Moens, & P. Spyns, *Legal Knowledge and Information Systems* (pp. 23-24). Amsterdam: IOS Press.
- Woolf, H. K. (1996). *Access To Justice: Final Report to the Lord Chancellor on the Civil Justice System in England and Wales*. Department for Constitutional Affairs.
- Zelevnikow, J., & Bellucci, E. (2005). Developing Negotiation Decision Support Systems that Support Mediators: A Case Study of the Family-Winner System. *Artificial Intelligence and Law*, 13.
- Zhang, L. F., & Sternberg, R. (2005). A threefold model of intellectual styles. *Educational Psychology Review*, 17(1).

Apêndice A - Descrição dos casos

Descrição C₁₁ do caso C₁

Eu, Berta Ramos de Oliveira, no dia 30 de Outubro de 2010, comprei na loja de Belmiro Pereira, em Vila Nova de Famalicão, uma mesa e uma cama, por 1375 euros.

Para pagar esses móveis preenchi, na loja de Belmiro Pereira, um pedido para conseguir um empréstimo através de um banco, com que a loja tem uma parceria. Esse empréstimo, para a compra dos móveis, foi aprovado passado poucos dias, no dia 3 de Novembro de 2010.

No dia em que comprei os móveis foi-me dito, pela funcionária da loja, que no dia 8 de Novembro os móveis já estariam na loja. Nesse dia, telefonei para a loja para saber se os móveis já lá estavam. A funcionária disse-me que, se eu quisesse, já podia ir à loja buscar os móveis.

No dia seguinte, fui à loja buscar os móveis. Chegada a casa, quando os desembalei e comecei a montar as diversas partes da cama, percebi que a cama vinha com alguns defeitos, tais como mossas em várias peças, estando algumas delas ligeiramente empenadas. Nesse dia, telefonei para a loja e disse à funcionária da loja como estava a cama, quando desembalei os móveis.

A funcionária disse-me que eu devia entregar a cama na loja e fazer uma reclamação. No dia seguinte, fui à loja entregar a cama e fazer a reclamação. Quando cheguei à loja, a funcionária chamou o responsável pelo armazém. Ele confirmou os defeitos. Como na loja não tinham outra cama para fazer a troca, o responsável do armazém disse-me que num outro armazém da empresa havia uma cama igual e que depois eu seria contactada pela loja para se efetuar a troca e a montagem da cama. Mas que, até lá, eu teria de ficar com a cama danificada, que depois seria trocada, quando fosse feita a entrega da nova cama.

Dada a urgência que eu tinha em resolver o assunto, disse à funcionária que eu ia, no dia seguinte, com a minha viatura, ao outro armazém da empresa, buscar a outra cama.

Entretanto, a funcionária da loja, ao contactar o outro armazém, para eu poder lá ir fazer a troca, soube que a outra cama estava incompleta, não sendo por isso possível efetuar a troca, de imediato, nem sabiam quando isso seria possível.

Perante tal informação, decidi pedir que me devolvessem o que paguei pela cama (675 euros), pois percebi que a troca da cama, por outra igual, em boas condições, era impossível. Então, a funcionária da loja telefonou ao proprietário da empresa, o senhor Belmiro Pereira, que tentou encontrar uma cama equivalente à que eu queria. Não conseguindo, o senhor Belmiro Pereira disse à funcionária que a devolução não poderia ser feita em dinheiro, pois a cama tinha sido comprada através de um empréstimo.

Assim, ele propôs trocar o valor da cama por uma conta cliente (de 675 euros) para eu comprar, na sua loja, os móveis que eu quisesse. Isto não me agradou, pois eu queria a cama e não tinha interesse em adquirir outros móveis, de que não tinha qualquer necessidade ou utilidade, imediata ou futura.

Quero que o senhor Belmiro Pereira seja condenado a devolver-me o valor pago pela cama ou a anular esse valor no empréstimo que eu fiz com o banco.

Descrição C₁₂ do caso C₁

Disponível em:

https://drive.google.com/file/d/1CP5QxY50P_3a0uLRXxRki09qTnkV7wky/view?usp=sharing

Descrição C₁₃ do caso C₁

Eu, Berta Ramos de Oliveira vivo em Vila Nova de Famalicão e, em Outubro passado, comprei dois móveis na loja do senhor Belmiro Pereira. Mas um dos móveis, a cama, vinha com defeitos. Como a loja não consegue fornecer uma cama igual, sem defeitos, quero que o senhor Belmiro Pereira me devolva o valor pago pela cama (675 euros) ou anule esse valor no empréstimo de 1375 euros que eu fiz com o banco, para comprar os móveis.

No dia 9 de Novembro, fui à loja buscar a cama e a mesa que tinha comprado no dia 30 de Outubro de 2010. Os dois móveis vinham embalados, em várias caixas, de cartão. As caixas estavam fechadas e seladas. Nesse dia, em minha casa, abri as caixas e comecei a

montar a mesa. Depois de montar a mesa, comecei a montar a cama. Quando comecei a montar a cama, percebi que a cama vinha com alguns defeitos, com moissas em várias peças e que algumas das peças estavam empenadas.

Telefonei para a loja e disse à funcionária como estava a cama. A funcionária disse-me que eu devia entregar a cama na loja e fazer uma reclamação. No dia seguinte, fui à loja entregar a cama e fazer a reclamação.

Quando comprei os móveis, como a quantia era elevada e eu tinha urgência nos móveis, a funcionária da loja disse-me que havia a possibilidade de eu poder comprar os móveis com um empréstimo através de um banco que financia a compra de móveis aos clientes da loja. Nesse dia, na loja, preenchi o pedido de empréstimo. O meu empréstimo, para a compra dos móveis, foi aprovado pelo banco passado poucos dias, no dia 3 de Novembro.

No dia em que fui à loja, para comprar a cama e a mesa, por 1375 euros, foi-me dito, pela funcionária da loja, que no dia 8 de Novembro os móveis já estariam na loja. Nesse dia, telefonei para a loja para saber se os móveis já lá estavam. A funcionária disse-me que sim e que, se eu quisesse, já podia ir à loja buscar os móveis.

Quando cheguei à loja para entregar a cama, descrevi à funcionária os defeitos da cama. Ela chamou o responsável pelo armazém, que confirmou os defeitos da cama. Ele disse-me que na loja não tinham outra cama igual para fazer a troca, mas que num outro armazém da empresa tinham uma outra cama igual. Depois, seria contactada para se efetuar a troca da cama. Até lá, eu teria de ficar com a cama danificada, que seria trocada quando fosse feita a entrega da outra cama. Eu disse-lhe que não ia voltar a levar a cama danificada para casa, pois a cama, como estava, não me servia para nada.

Como eu tinha urgência em resolver o assunto, disse à funcionária que eu ia, no dia seguinte, com a minha viatura, ao outro armazém da empresa, buscar a outra cama. Entretanto, ela telefonou para o outro armazém. Foi-lhe dito que a outra cama estava incompleta, não sendo por isso possível efetuar, a troca de imediato, nem sabiam quando isso seria possível.

Perante tal informação, decidi pedir que me devolvessem o que paguei pela cama (675 euros), pois percebi que a troca da cama, por outra igual, em boas condições, era

impossível. A funcionária da loja telefonou ao proprietário da empresa, o senhor Belmiro Pereira, a explicar a situação.

Ele disse à funcionária que ia tentar encontrar uma cama igual à que eu tinha comprado. Mas não conseguiu. Depois disso, o senhor Belmiro Pereira telefonou à funcionária para lhe dizer que não era possível efetuar, a troca da cama de imediato, nem sabia quando isso seria possível e que a devolução do valor pago pela cama não podia ser feita em dinheiro, pois os móveis tinham sido comprados através de um empréstimo.

Assim, ele propôs trocar o valor da cama por uma conta cliente (de 675 euros). Com esta conta cliente eu podia comprar, na sua loja, os móveis que eu quisesse. Isto não me agradou, pois eu queria a cama e não tinha interesse em adquirir outros móveis, de que não tinha qualquer necessidade ou utilidade, imediata ou futura.

Descrição C₂₁ do caso C₂

O autor deste processo é uma pessoa singular e o réu é uma empresa de seguros, à qual o autor adquiriu um seguro de viagem, através de uma agência de viagens. O autor, a 28 de Abril de 2009, vem pedir ao tribunal que o réu seja condenado a pagar 1500 euros como compensação pelos danos patrimoniais causados na sua bagagem durante o regresso de uma viagem aérea às Canárias. De seguida, são descritos os factos, na perspetiva do autor.

A 2 de Agosto de 2008, em Aveiro, adquiri uma viagem aérea (de ida e volta) às ilhas Canárias, a uma agência de viagens. Quando fiz a aquisição da viagem na agência de viagens, fiz um seguro de viagem, que me foi proposto pela agência. Este seguro de viagem era contratado entre a agência de viagens, que me vendeu a passagem de viagem, e uma companhia de seguros. O seguro era para ser usado pelos clientes da agência de viagens, como utilizadores desse seguro.

Quando fiz o seguro, a agência de viagens entregou-me um folheto da seguradora com um resumo das condições gerais do seguro. As condições gerais que estão no folheto dizem que “a cobertura de bagagens tem por objeto segurar as bagagens que a pessoa segura transporte durante a viagem” e que “consideram-se bagagens as malas e/ou sacos e os seguintes conteúdos: peças de vestuário, calçado, objetos de adorno (malas de mão, cintos, bijuteria) e artigos de higiene e maquilhagem pessoal”. O folheto diz também que

“pela presente cobertura estão garantidos” (...), até ao valor de 1500 euros, os prejuízos sofridos pela pessoa segura devido a perdas ou danos nas “bagagens seguras, em consequência de acidente terrestre, aéreo, fluvial ou marítimo, ou o seu desaparecimento quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”.

Na minha opinião, este contrato de seguro garantia às pessoas os acidentes ocorridos durante o período das viagens ao estrangeiro, desde que a pessoa inicia a viagem até ao momento da chegada ao destino final.

Por *e-mail*, de 27 de Agosto de 2008, a agência de viagens informou-me que a companhia de seguros tinha garantido que “não é necessário assinar nada”. No mesmo *e-mail*, a agência de viagens referiu-me que a companhia de seguros tinha indicado o n.º da apólice para o caso de me acontecer alguma coisa em que eu tivesse de acionar o seguro.

No dia 6 de Setembro de 2008, dia da viagem de regresso a Lisboa, entreguei a minha bagagem à transportadora aérea, quando fiz o *check-in* no aeroporto das Canárias.

Ao chegar da viagem de regresso, ao aeroporto de Lisboa, vi que a minha mala estava danificada e aberta, contendo apenas um par de sapatilhas, tendo desaparecido todas as outras coisas que se encontravam na minha bagagem. Nesse dia, no aeroporto de Lisboa, apresentei à companhia aérea uma reclamação pelos danos na minha bagagem. O prejuízo sofrido pelos danos na minha bagagem foi de 3765 euros.

No dia 8 de Setembro de 2008 comuniquei à seguradora o acidente para, assim, ativar o seguro de viagem. A 23 de Setembro de 2008, a companhia de seguros informou-me que não assumia a responsabilidade pelo caso, dado que “a ocorrência participada não se enquadra no âmbito das garantias contratuais, uma vez que, de acordo com o estipulado contratualmente, as perdas ou danos nas bagagens só se encontram abrangidos em consequência de acidente (...) aéreo, (...) ou o seu desaparecimento quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”, e que “o roubo só está garantido quando praticado com violência”. No fim da carta, a companhia de seguros declarou-me que recusava o pagamento de qualquer indemnização pelo acidente com a minha bagagem e que encerrava o caso.

Como não aceitei a justificação da seguradora, no dia 14 de Outubro de 2008 apresentei à companhia de seguros a minha oposição à decisão da seguradora.

Depois, a 27 de Outubro de 2008, a companhia de seguros renovou a decisão que assumiu a 23 de Setembro de 2008 e veio dizer-me que no contrato de seguro que eu fiz na agência de viagens “as perdas ou danos nas bagagens só se encontram seguros em consequência de acidente (...) aéreo (...), ou o seu desaparecimento/extravio (volumes completos) quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”, e “o roubo de bagagens só se encontra garantido quando praticado com violência contra a pessoa segura ou com ameaça de perigo eminente para a sua integridade física ou para a sua vida”, e que não tinha tido, “por parte da transportadora, conhecimento de qualquer acidente aéreo”.

A 9 de Novembro de 2008, informei a companhia de seguros que o que a seguradora afirmava na carta de 27 de Outubro de 2008, para não assumirem a responsabilidade de indemnização pelo acidente, não era o que estava no folheto com o resumo das condições gerais do seguro que me tinha sido entregue pela agência de viagens pois esse folheto não mencionava “volumes completos”.

Descontente com a decisão da seguradora, denunciei a situação a uma Associação de Consumidores. Posteriormente, contactada pela Associação de Consumidores, a seguradora, a 18 de Novembro de 2008, enviou uma carta à Associação de Consumidores em que dizia que o seguro que eu tinha contratado dizia respeito a viagens que tivessem sido realizadas em 2006. Assim, na opinião da seguradora, a minha viagem tinha sido realizada em 2008, ano para o qual a companhia de seguros já tinha antes (em 2007) alterado as condições do seguro e, conseqüentemente, eu não tinha direito a qualquer indemnização.

No entanto, em resposta à Associação de Consumidores, a 22 de Dezembro de 2008, a agência de viagens que me vendeu a passagem e onde fiz o contrato do seguro, informou a Associação de Consumidores que, no momento do contrato do seguro, me tinha sido entregue a descrição das condições do seguro que tinha na sua posse e que não tinha recebido da companhia de seguros as alterações contratuais que a seguradora vem, depois, dizer que eram as que estavam válidas para as viagens nos anos 2007 e 2008.

Além disso, a 19 de Dezembro de 2008, a companhia de seguros informou a Associação de Consumidores que não tinha como provar que, na altura em que eu fiz o contrato do

seguro, tinha enviado à agência de viagens os folhetos atualizados, com as regras do seguro para 2008.

Assim, na minha perspectiva, são válidas as condições contratuais que me foram entregues e foi com base nessas condições que contratei o seguro. Essas condições definem o conceito de bagagem, não referindo ‘volumes completos’ e fazem uma descrição dos bens abrangidos pelo conceito de bagagem, tais como peças de vestuário, calçado, objetos de adorno, etc.

De facto, na minha perspectiva, não ocorreu o desaparecimento do volume completo, mas ocorreu o desaparecimento dos bens que o seguro descreve como ‘bagagem’ e que, antes da viagem de regresso, foram entregues à empresa transportadora, como é normal no caso das viagens aéreas. Neste sentido, o desaparecimento dos diversos bens que estavam na minha bagagem é um caso que está previsto no seguro que contratei e que foi participado à seguradora no dia 8 de Setembro de 2008.

Descrição C₂₂ do caso C₂

Disponível em:

https://drive.google.com/file/d/1e9P_m61e1Vg-UjErQIVo2rIQFJWbaHQI/view?usp=sharing

Descrição C₂₃ do caso C₂

No dia 6 de Setembro de 2008, ao chegar ao aeroporto de Lisboa, no regresso de uma viagem às Canárias, vi que a minha mala estava aberta, contendo apenas um par de sapatilhas. O prejuízo sofrido pelas perdas na minha bagagem foi de 3765 euros. Como tinha um seguro de viagem, comuniquei à seguradora o acidente para ser compensado pelos danos.

Mas, a 23 de Setembro, a companhia de seguros informou-me que não assumia a responsabilidade pelo caso, dado que “a ocorrência participada não se enquadra no âmbito das garantias contratuais, uma vez que, de acordo com o estipulado contratualmente, as perdas ou danos nas bagagens só se encontram abrangidos em consequência de acidente (...) aéreo, (...) ou o seu desaparecimento quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”, e que “o roubo só está garantido quando praticado com

violência”. No fim da carta, a companhia de seguros declarou-me que recusava o pagamento de qualquer indemnização pelo acidente com a minha bagagem e que encerrava o caso.

Não aceitei a justificação da seguradora e, no dia 14 de Outubro, apresentei à companhia de seguros a minha oposição à decisão da seguradora. No dia da viagem de regresso a Lisboa, entreguei a minha bagagem à transportadora aérea, quando fiz o *check-in* no aeroporto das Canárias. Nesse dia, no aeroporto de Lisboa, apresentei à companhia aérea, uma reclamação pelos danos na minha bagagem. No dia 8 de Setembro comuniquei à seguradora o acidente para, assim, ativar o seguro de viagem.

No entanto, a 27 de Outubro, a companhia de seguros renovou a decisão que assumiu a 23 de Setembro e veio dizer-me que no contrato de seguro que eu fiz na agência de viagens “as perdas ou danos nas Bagagens só se encontram seguros em consequência de acidente (...) aéreo (...), ou o seu desaparecimento/extravio (volumes completos) quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”, e “o roubo de bagagens só se encontra garantido quando praticado com violência contra a pessoa segura ou com ameaça de perigo eminente para a sua integridade física ou para a sua vida”, e que não tinha tido, “por parte da transportadora, conhecimento de qualquer acidente aéreo”.

A 9 de Novembro, informei a companhia de seguros que o que a seguradora afirmava na carta de 27 de Outubro, para não assumirem a responsabilidade de indemnização pelo acidente, não era o que estava no folheto com o resumo das condições gerais do seguro que me tinha sido entregue pela agência de viagens pois esse folheto não mencionava “volumes completos”.

Descontente com a decisão da seguradora, denunciei a situação a uma Associação de Consumidores. Posteriormente, contactada pela Associação de Consumidores, a seguradora, a 18 de Novembro, enviou uma carta à Associação de Consumidores em que dizia que o seguro que eu tinha contratado dizia respeito a viagens que tivessem sido realizadas em 2006. Assim, na opinião da seguradora, como a minha viagem foi realizada em 2008, ano para o qual a companhia de seguros já tinha antes (em 2007) alterado as condições do seguro.

No dia 2 de Agosto, em Aveiro, adquirei a uma agência de viagens, uma viagem aérea (de ida e volta) às ilhas Canárias. Quando fiz a aquisição da viagem na agência de viagens, fiz um seguro de viagem, que me foi proposto pela agência de viagens. Este seguro de viagem era contratado entre a agência de viagens, que me vendeu a passagem de viagem, e uma companhia de seguros. O seguro era para ser usado pelos clientes da agência de viagens, como utilizadores desse seguro, eu não tinha direito a qualquer indemnização.

Quando fiz o seguro, a agência de viagens entregou-me um folheto da seguradora com um resumo das condições gerais do seguro. As condições gerais que estão no folheto dizem que “a cobertura de bagagens tem por objeto segurar as bagagens que a pessoa segura transporte durante a viagem” e que se consideram bagagens: “as malas e/ou sacos e os seguintes conteúdos: peças de vestuário, calçado, objetos de adorno (malas de mão, cintos, bijuteria) e artigos de higiene e maquilhagem pessoal”. O folheto diz também que “pela presente cobertura estão garantidos” (...), até ao valor de 1500 euros os prejuízos sofridos pela pessoa segura devido a perdas ou danos nas “bagagens seguras, em consequência de acidente terrestre, aéreo, fluvial ou marítimo, ou o seu desaparecimento quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”.

Na minha opinião, este contrato de seguro garantia às pessoas os acidentes ocorridos durante o período das viagens ao estrangeiro, desde que a pessoa inicia a viagem até ao momento da chegada ao destino final.

Por *e-mail*, de 27 de Agosto, a agência de viagens informou-me que a companhia de seguros tinha garantido que “não é necessário assinar nada”. No mesmo *e-mail*, a agência de viagens referiu-me que a companhia de seguros tinha indicado o n.º da apólice para o caso de me acontecer alguma coisa em que eu tivesse de acionar o seguro.

Em resposta à Associação de Consumidores, a 22 de Dezembro, a agência de viagens, que me vendeu a passagem e onde fiz o contrato do seguro, informou a Associação de Consumidores que, no momento do contrato do seguro, tinha-me sido entregue a descrição das condições do seguro que tinha na sua posse e que não tinha recebido da companhia de seguros as alterações contratuais que a seguradora vem, depois, dizer que eram as que estavam válidas para as viagens nos anos 2007 e 2008.

Além disso, a 19 de Dezembro, a companhia de seguros informou a Associação de Consumidores que não tinha como provar que, na altura em que eu fiz o contrato do seguro, tinha enviado à agência de viagens os folhetos atualizados, com as regras do seguro para 2008.

Assim, na minha perspetiva, são válidas as condições contratuais que me foram entregues e foi com base nessas condições que contratei o seguro. Essas condições definem o conceito de bagagem, não referindo ‘volumes completos’ e fazem uma descrição dos bens abrangidos pelo conceito de bagagem, tais como peças de vestuário, calçado, objetos de adorno, etc.

De facto, não ocorreu o desaparecimento do volume completo, mas ocorreu o desaparecimento dos bens que o seguro descreve como ‘bagagem’ e que, antes da viagem de regresso, foram entregues à empresa transportadora, como é normal no caso das viagens aéreas. Neste sentido, o desaparecimento dos diversos bens que estavam na minha bagagem é um caso que está previsto no seguro que contratei e que foi participado à seguradora no dia 8 de Setembro.

Descrição C₃₁ do caso C₃

Eu, Januário Pardal, resido na Pampilhosa e o Sr. Costa Abreu é o proprietário de uma empresa que fabrica e vende telhas, localizada na Azinheira.

A 10 de Setembro de 2008, para concluir a construção de minha moradia, comprei um lote de telhas na empresa do Sr. Costa Abreu. No dia 15 de Setembro, quando fui buscar as telhas, no momento da entrega do lote de telhas, o Sr. Costa Abreu entregou-me uma garantia relativa à impermeabilização e resistência às variações térmicas das telhas, válida pelo prazo de 20 anos.

No início de Outubro de 2008, o telhado estava terminado. As telhas foram todas bem colocadas e estavam em boas condições. Mas, no fim de Janeiro de 2009, vi que, no telhado, as telhas começaram a rachar e a quebrar. E, quando chovia, entrava água para a parte de cima da casa, estragando os tetos e as paredes da casa. Algumas telhas estavam partidas ao meio, deixando entrar a água.

Passados uns dias, solicitei ao Sr. Costa Abreu a substituição das telhas defeituosas. A 17 de Março de 2009, no local da obra, procedeu-se a uma reunião entre mim e o Sr. Costa Abreu. Nessa reunião, o Sr. Costa Abreu estabeleceu um acordo comigo quanto ao fornecimento de um novo lote de telhas, necessárias para a substituição das telhas partidas e com fissuras. No acordo verbal estabelecido, o Sr. Costa Abreu assumiu a responsabilidade pela realização das obras relativas à remoção das telhas danificadas e colocação das novas telhas. Ficou estabelecido que estas obras deviam ser realizadas a partir de Junho de 2009 até final de Julho de 2009.

Posteriormente, a 23 de Maio de 2009, o Sr. Costa Abreu forneceu um novo lote de telhas, entregando-o na minha residência mas, por carta, a 10 de Outubro de 2009, o Sr. Costa Abreu recusou a responsabilidade pela realização das obras de substituição das telhas na minha moradia. A falta de reparação do telhado tem levado a infiltrações e danos nos tetos e paredes, impedido o normal uso da minha habitação.

Descrição C₃₂ do caso C₃

Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/1E9DYXLh9LhIFZSRMWlJb6LCtwOKAut11/view?usp=sharing>

Descrição C₃₃ do caso C₃

Eu, Januário Pardal, resido na Pampilhosa e, no dia 10 de Setembro de 2008, para terminar a construção de minha casa, comprei um lote de telhas na empresa do Sr. Costa Abreu. O Sr. Costa Abreu é o dono de uma empresa que fabrica e vende telhas. A empresa está localizada na Azinheira.

No início de Outubro, o telhado estava terminado. As telhas foram todas bem colocadas e estavam em boas condições. Mas, no fim de Janeiro, vi que, no telhado, as telhas começaram a rachar e a quebrar. E, quando chovia, entrava água para a parte de cima da casa, estragando os tetos e as paredes da casa. Algumas telhas estavam partidas ao meio, deixando entrar a água.

As infiltrações de água estão a estragar e a prejudicar o uso normal da casa. A não-reparação do telhado levou à existência de infiltrações de água e danos nos tetos e paredes

da casa. O Sr. Costa Abreu tem de pagar as obras do telhado e os estragos causados dentro da minha casa.

No dia 15 de Setembro, quando fui buscar as telhas, o Sr. Costa Abreu entregou-me um certificado de garantia para o lote de telhas que comprei. O certificado diz que a garantia da qualidade das telhas é de 20 anos, para quaisquer defeitos que apareçam nas telhas.

Passados uns dias, no fim de Setembro, começámos a colocar as telhas e, no início de Outubro, o telhado estava terminado. Mesmo quando chovia muito, não entrava água pelo telhado. Mas, em Janeiro, percebi que as telhas tinham que ser todas substituídas.

No fim desse mês fui à empresa e disse ao Sr. Costa Abreu que as telhas que ele me tinha vendido em Setembro estavam todas partidas e que tinham de ser todas substituídas. Referi que todo o trabalho de substituição das telhas tinha que ser pago por ele.

No final de Maio, no dia 23, o Sr. Costa Abreu entregou-me um novo lote de telhas e esperei que ele comesse as obras em Junho ou Julho. Mas, ele não fez as obras do telhado. No início de Setembro fui à empresa falar com ele. Ele disse-me que estava tudo um pouco atrasado mas que depois ia fazer as obras.

No entanto, no dia 10 de Outubro de 2009 recebi uma carta do Sr. Costa Abreu. Na carta, dizia que não era responsável pelas obras de substituição das telhas. Ele diz que a garantia só o obriga a fornecer-me um novo lote de telhas. Ele não cumpriu com o que tinha sido decidido.

No dia 17 de Março o Sr. Costa Abreu foi ver o telhado. Nesse dia ele fez um acordo comigo quanto ao fornecimento de um novo lote de telhas e assumiu a responsabilidade pela realização das obras relativas à remoção das telhas danificadas e colocação das novas telhas. Ficou combinado que as obras iam ser realizadas a partir de Junho até ao final de Julho.

Apêndice B - Narrativas de referência

Narrativa de referência do caso C₁

Elemento Estrutural	Data	Local	Acontecimento	Código
Partes em Conflito	ND	ND	Berta Ramos de Oliveira (quem apresenta a queixa) e Belmiro Pereira (comerciante de móveis em Vila Nova de Famalicão).	PC
Acontecimento Inicial	30/10/2010	Loja	Eu, Berta Ramos de Oliveira, no dia 30 de Outubro de 2010, comprei na loja de Belmiro Pereira, em Vila Nova de Famalicão, uma mesa e uma cama, por 1375 euros.	AI-01
			Para pagar esses móveis, preenchi na loja de Belmiro Pereira, um pedido para conseguir um empréstimo através de um banco, com que a loja tem uma parceria.	AI-02
	ND	ND	No dia em que comprei os móveis foi-me dito, pela funcionária da loja, que no dia 8 de Novembro os móveis já estariam na loja.	AI-03
Outros Acontecimentos	03/11/2010	ND	Esse empréstimo, para a compra dos móveis, foi aprovado passado poucos dias, no dia 3 de Novembro de 2010.	OA-01
	08/11/2010	ND	No dia 8 de Novembro telefonei para a loja para saber se os móveis já lá estavam. A funcionária disse-me que, se eu quisesse, já podia ir à loja buscar os móveis.	OA-02
	09/11/2010	Loja	No dia seguinte, fui à loja buscar os móveis.	OA-03
	09/11/2010	Casa	Chegada a casa, quando os desembalei e comecei a montar as diversas partes da cama, percebi que a cama vinha com alguns defeitos, tais como mossas em várias peças, estando algumas delas ligeiramente empenadas.	OA-04
			Nesse dia, telefonei para a loja e disse à funcionária da loja como estava a cama, quando desembalei os móveis.	OA-05
			A funcionária disse-me que eu devia entregar a cama na loja e fazer uma reclamação.	OA-06
	10/11/2010	Loja	No dia seguinte, fui à loja entregar a cama e fazer a reclamação.	OA-07
			Quando cheguei à loja, a funcionária chamou o responsável pelo armazém.	OA-08
			Ele confirmou os defeitos.	OA-09
			Como na loja não tinham outra cama para fazer a troca, o responsável do armazém disse-me que num outro armazém da empresa havia uma cama igual e que depois eu seria contactada pela loja para se efetuar a troca e a montagem da cama. Mas que, até lá, eu teria de ficar com a cama danificada, que depois seria trocada, quando fosse feita a entrega da nova cama.	OA-10
			Dada a urgência em resolver o assunto, disse à funcionária que eu ia, no dia seguinte, com a minha viatura, ao outro armazém da empresa, buscar a outra cama.	OA-11
			Entretanto, a funcionária da loja ao contactar o outro armazém, para eu poder lá ir fazer a troca, soube que a outra cama estava incompleta, não sendo por isso possível efetuar a troca, de imediato, nem sabiam quando isso seria possível.	OA-12
Conflito	10/11/2010	Loja	Perante tal informação, decidi pedir que me devolvessem o que paguei pela cama (675 euros), pois percebi que a troca da cama, por outra igual, era impossível.	CF-01
			Então, a funcionária da loja telefonou ao proprietário da empresa, o senhor Belmiro Pereira, que tentou encontrar uma cama equivalente à que eu queria.	CF-02
			Não conseguindo ...	CF-03
			O senhor Belmiro Pereira disse à funcionária que a devolução não poderia ser feita em dinheiro, pois a cama tinha sido comprada através de um empréstimo.	CF-04
			Assim, ele propôs trocar o valor da cama por uma conta cliente (de 675 euros) para eu comprar, na sua loja, os móveis que eu quisesse.	CF-05
			Isto não me agradou ...	CF-06
Avaliação / Opinião Final	ND	ND	Pois eu queria a cama e não tinha interesse em adquirir outros móveis, de que não tinha qualquer necessidade ou utilidade, imediata ou futura.	AF
Pedido	ND	ND	Quero que o senhor Belmiro Pereira seja condenado a devolver-me o valor pago pela cama (675 euros) ou a anular esse valor no empréstimo que eu fiz com o Banco.	PD

Narrativa de referência do caso C₂

Parte 1

Elemento	Data	Local	Acontecimento	Código
Partes em Conflito	ND	ND	Um cidadão comum e uma empresa de seguros.	PC
Acontecimento Inicial	02/08/2008	Aveiro	A 2 de Agosto de 2008, em Aveiro, adquirei a uma agência de viagens, uma viagem aérea (de ida e volta) às ilhas Canárias.	AI-01
			Quando fiz a aquisição da viagem na agência de viagens, fiz um seguro de viagem, que me foi proposto pela agência de viagens.	AI-02
	02/08/2008	Aveiro	Este seguro de viagem era contratado entre a agência de viagens, que me vendeu a passagem de viagem, e uma companhia de seguros. O seguro era para ser usado pelos clientes da agência de viagens, como utilizadores desse seguro.	AI-03
	02/08/2008	Aveiro	Quando fiz o seguro, a agência de viagens entregou-me um folheto da seguradora com um resumo das condições gerais do seguro.	AI-04
	02/08/2008	Aveiro	As condições gerais que estão no folheto dizem que “a cobertura de bagagens tem por objeto segurar as bagagens que a pessoa segura transporte durante a viagem” e que se consideram bagagens: “as malas e/ou sacos e os seguintes conteúdos: peças de vestuário, calçado, objetos de adorno (malas de mão, cintos, bijuteria) e artigos de higiene e maquilhagem pessoal”. O folheto diz também que “pela presente cobertura estão garantidos” (...), até ao valor de 1500 euros os prejuízos sofridos pela pessoa segura devido a perdas ou danos nas “bagagens” seguras, em consequência de acidente terrestre, aéreo, fluvial ou marítimo, ou o seu desaparecimento quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”.	AI-05

Parte 2

Elemento	Data	Local	Acontecimento	Código
Outros Acontecimentos	27/08/2008	ND	Por <i>e-mail</i> , de 27 de Agosto de 2008, a agência de viagens informou-me que a companhia de seguros tinha garantido que “não é necessário assinar nada”.	OA-01
	27/08/2008	ND	No mesmo <i>e-mail</i> , a agência de viagens referiu-me que a companhia de seguros tinha indicado o n.º da apólice para o caso de me acontecer alguma coisa em que eu tivesse de acionar o seguro.	OA-02
	06/09/2008	Canárias	No dia 6 de Setembro de 2008, dia da viagem de regresso a Lisboa, entreguei a minha bagagem à transportadora aérea, quando fiz o <i>check-in</i> no aeroporto das Canárias.	OA-03
	06/09/2008	Lisboa	Ao chegar da viagem de regresso, ao aeroporto de Lisboa, vi que a minha mala estava danificada e aberta, contendo apenas um par de sapatilhas, tendo desaparecido todas as outras coisas que se encontravam na minha bagagem.	OA-04
	06/09/2008	Lisboa	Nesse dia, no aeroporto de Lisboa, apresentei à companhia aérea uma reclamação pelos danos na minha bagagem. O prejuízo sofrido pelos danos na minha bagagem foi de 3765 euros.	OA-05
	08/09/2008	ND	No dia 8 de Setembro de 2008 comuniquei à seguradora o acidente para, assim, ativar o seguro de viagem.	OA-06

Parte 3

Elemento	Data	Local	Acontecimento	Código
Conflito	23/09/2008	ND	A 23 de Setembro de 2008, a companhia de seguros informou-me que não assumia a responsabilidade pelo caso, dado que “a ocorrência participada não se enquadra no âmbito das garantias contratuais, uma vez que, de acordo com o estipulado contratualmente, as perdas ou danos nas bagagens só se encontram abrangidos em consequência de acidente (...) aéreo, (...) ou o seu desaparecimento quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”, e que “o roubo só está garantido quando praticado com violência”.	CF-01
	23/09/2008	ND	No fim da carta, a companhia de seguros declarou-me que recusava o pagamento de qualquer indemnização pelo acidente com a minha bagagem e que encerrava o caso.	CF-02
	14/10/2008	ND	Como não aceitei a justificação da seguradora, no dia 14 de Outubro de 2008, apresentei à companhia de seguros a minha oposição à decisão da seguradora.	CF-03
	27/10/2008	ND	Depois, a 27 de Outubro de 2008, a companhia de seguros renovou a decisão que assumiu a 23 de Setembro de 2008 e veio dizer-me que no contrato de seguro que eu fiz na agência de viagens “as perdas ou danos nas bagagens só se encontram seguros em consequência de acidente (...) aéreo (...), ou o seu desaparecimento/extravio (volumes completos) quando entregues, contra receção, à guarda de empresas transportadoras”, e “o roubo de bagagens só se encontra garantido quando praticado com violência contra a pessoa segura ou com ameaça de perigo eminente para a sua integridade física ou para a sua vida”, e que não tinha tido, “por parte da transportadora, conhecimento de qualquer acidente aéreo”.	CF-04
	09/11/2008	ND	A 9 de Novembro de 2008, informei a companhia de seguros que o que a seguradora afirmava na carta de 27 de Outubro de 2008, para não assumirem a responsabilidade de indemnização pelo acidente, não era o que estava no folheto com o resumo das condições gerais do seguro que me tinha sido entregue pela agência de viagens pois esse folheto não mencionava “volumes completos”.	CF-05
	ND	ND	Descontente com a decisão da seguradora, denunciei a situação a uma Associação de Consumidores.	CF-06
	18/11/2008	ND	Posteriormente, contactada pela Associação de Consumidores, a seguradora, a 18 de Novembro de 2008, enviou uma carta à Associação de Consumidores em que dizia que o seguro que eu tinha contratado dizia respeito a viagens que tivessem sido realizadas em 2006. Assim, na opinião da seguradora, a minha viagem tinha sido realizada em 2008, ano para o qual a companhia de seguros já tinha antes (em 2007) alterado as condições do seguro.	CF-07
	22/12/2008	ND	Em resposta à Associação de Consumidores, a 22 de Dezembro de 2008, a agência de viagens, que me vendeu a passagem e onde fiz o contrato do seguro, informou a Associação de Consumidores que, no momento do contrato do seguro, me tinha sido entregue a descrição das condições do seguro que tinha na sua posse e que não tinha recebido da companhia de seguros as alterações contratuais que a seguradora vem, depois, dizer que eram as que estavam válidas para as viagens nos anos 2007 e 2008.	CF-08

Parte 4

Elemento	Data	Local	Acontecimento	Código
Avaliação / Opinião Final	19/12/2008	ND	A companhia de seguros informou a Associação de Consumidores que não tinha como provar que, na altura em que eu fiz o contrato do seguro, tinha enviado à agência de viagens os folhetos atualizados, com as regras do seguro para 2008.	AF-01
	ND	ND	Assim, na minha perspetiva, são válidas as condições contratuais que me foram entregues e foi com base nessas condições que contratei o seguro. Essas condições definem o conceito de bagagem, não referindo ‘volumes completos’ e fazem uma descrição dos bens abrangidos pelo conceito de bagagem, tais como peças de vestuário, calçado, objetos de adorno, etc.	AF-02
	ND	ND	De facto, na minha perspetiva, não ocorreu o desaparecimento do volume completo, mas ocorreu o desaparecimento dos bens que o seguro descreve como ‘bagagem’ e que, antes da viagem de regresso, foram entregues à empresa transportadora, como é normal no caso das viagens aéreas.	AF-03
	ND	ND	Neste sentido, o desaparecimento dos diversos bens que estavam na minha bagagem é um caso que está previsto no seguro que contratei e que foi participado à seguradora no dia 8 de Setembro de 2008.	AF-04
Pedido	28/04/2009	ND	Peço ao tribunal que a empresa de seguros seja condenada a pagar 1500 euros como compensação pelos danos patrimoniais causados na minha bagagem durante o regresso de uma viagem aérea que fiz às Canárias.	PD

