

Design como agente de mediação entre saberes através da simplificação da linguagem jurídica

Palavras-chave: design de serviços, legal design, linguagem jurídica.

Pedro Henrique Loureiro Almeida; Universidade de Fortaleza;
Fortaleza, Ceará, Brasil;
pedroloureiro.almeida@gmail.com;

Ana Carolina de Paula Frota; Universidade de Fortaleza; Fortaleza,
Ceará, Brasil;
anacfrota.design@gmail.com

Bruno Ribeiro do Nascimento; Universidade de Fortaleza; Fortaleza,
Ceará, Brasil;
brunoribeiro@unifor.br

1. PROBLEMA ESTUDADO

O presente artigo tem como objetivo apresentar uma solução de design desenvolvida para a disciplina de Design de Serviços do curso de Design da Universidade de Fortaleza. A solução visa facilitar a compreensão da Declaração de Hipossuficiência utilizada pelo Escritório de Práticas Jurídicas (EPJ), da Universidade de Fortaleza. Tal documento é destinado a pessoas que buscam assistência jurídica gratuita, mas sua linguagem técnica e sua organização visual dificultam a plena compreensão por parte dos usuários. Partindo do pressuposto de que a linguagem jurídica constitui uma barreira de acesso à justiça para pessoas com menor nível de letramento ou formação jurídica, este artigo propõe uma abordagem baseada em Design de Serviços e *Legal Design* para tornar esse conteúdo mais acessível, legível e inclusivo. Considerando a centralidade do direito à informação no exercício da cidadania, o projeto busca contribuir para a efetivação de práticas jurídicas mais equitativas por meio do design como ferramenta de mediação entre saberes técnicos e o público que utiliza os serviços do Escritório.

2. RELEVÂNCIA

Segundo Souza, Alves e Brutti (2016, p. 124), as expressões jurídicas vêm se constituindo em um saber elitizado, privilegiado e para poucos, acarretando um grande distanciamento entre a sociedade civil e o campo de profissionais do Direito. Neste sentido, o trabalho apresentado neste artigo se faz relevante ao propor o design como prática de mediação entre o campo jurídico — historicamente marcado por tecnicismos e barreiras de linguagem — e pessoas que não dispõem de meios para custear serviços jurídicos. Ao desenvolver uma abordagem de pesquisa com escuta de diferentes atores e uma solução que simplifica a Declaração de Hipossuficiência utilizada pelo Escritório de Práticas Jurídicas da Universidade de Fortaleza, o projeto inscreve-se politicamente como prática de design social, contribuindo para o fortalecimento de uma justiça mais acessível e inclusiva. Por meio da abordagem do Design de Serviços e dos princípios do *Legal Design*, o trabalho questiona a estrutura excludente da linguagem jurídica e propõe um outro modo de relação entre o cidadão e seus direitos, contribuindo para o debate sobre design como ferramenta de transformação social.

3. OBJETIVOS

Este artigo tem como objetivo principal apresentar uma solução de design desenvolvida com base em metodologias do Design de Serviços e do *Legal Design*, voltada para a reformulação da Declaração de Hipossuficiência utilizada pelo EPJ da Universidade de Fortaleza.

Como objetivos específicos, a pesquisa busca: Mapear o funcionamento do serviço prestado pelo EPJ, com foco na jornada do usuário e nos pontos de contato que envolvem o documento em questão; Identificar barreiras de linguagem presentes na Declaração de Hipossuficiência e seus efeitos na experiência dos usuários; Aplicar estratégias visuais e linguísticas que facilitem a leitura, compreensão e uso do documento jurídico; Refletir sobre o papel do design como ferramenta de mediação entre saberes e de promoção de inclusão social e acessibilidade.

4. METODOLOGIA

V COLÓQUIO DE PESQUISA EM DESIGN E ARTES

5, 6 e 7 de novembro 2025

O desenvolvimento desta solução se deu pelo uso de ferramentas e metodologias do Design de Serviços. O Design de Serviços é descrito por Moritz (2009) como o design da experiência geral de um serviço, bem como o design do processo e estratégia para fornecer este serviço, desenvolvendo ideias, traduzindo-as em soluções viáveis e ajudando a implementá-las. O autor também afirma que o Design de Serviços é multidisciplinar e integrativo, combinando a expertise de diferentes disciplinas de design para desenvolver conceitos holísticos. Essa característica foi essencial na elaboração do projeto, que envolveu múltiplos conhecimentos e ferramentas, direcionados à compreensão do serviço sob a perspectiva do usuário.

A etapa inicial do projeto utilizou métodos de pesquisa qualitativa, como visita de campo, entrevistas e análise de dados. As informações coletadas subsidiaram a elaboração dos roteiros de entrevistas com assistidos — nome designado a quem recebe atendimento pelo EPJ —, com professores, estagiários e analistas. As entrevistas possibilitaram o mapeamento de processos internos, fluxos de atendimento e o detalhamento do uso de documentos. Essa etapa de pesquisa abre o processo projetual do design para a escuta de diferentes agentes envolvidos na experiência do serviço, atenta às lacunas existentes e aos desacordos que emergem entre eles.

Em seguida, a partir dos dados obtidos, iniciou-se a formulação do *Service Blueprint*. Segundo Pinheiro e Alt (2012, *apud* Santos; Cossio, 2017, p. 19), o *Service Blueprint* é um mapa de processos que especifica como o serviço deve funcionar, descrevendo todos os processos, objetos, pessoas e canais envolvidos. Essas informações são organizadas em ordem de ocorrência e apresentadas visualmente para facilitar a navegação e a compreensão. O desenvolvimento da ferramenta possibilita uma compreensão contextual complexa e apresenta algumas das dinâmicas dos atores do processo, além de facilitar o processo de identificação de problemas e sugestão de soluções.

V COLÓQUIO DE PESQUISA EM DESIGN E ARTES

5, 6 e 7 de novembro 2025

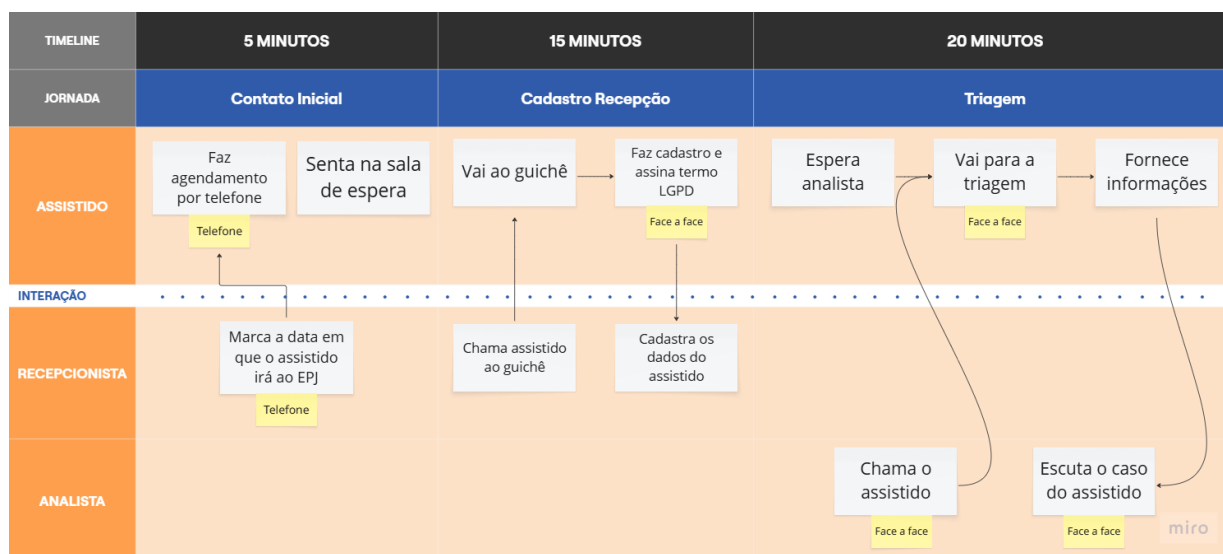


Imagem 1 – Versão resumida do Blueprint
Fonte: Os autores (2025)

Os dados extraídos do *Service Blueprint* e do resultado da pesquisa qualitativa serviram para a formulação do quadro de requisitos, ferramenta utilizada com o intuito de organizar e visualizar as necessidades e expectativas do usuário com um produto ou serviço. Dentre os requisitos definidos nesta etapa, priorizou-se a inteligibilidade dos documentos utilizados pelo EPJ, de forma que se tornassem mais claros, compreensíveis e intuitivos.

Após mapear agentes, pontos de contato, fluxos de serviço e definir o quadro de requisitos, a etapa final foi a simplificação da Declaração de Hipossuficiência. Como o conteúdo do documento não podia ser alterado — em razão da necessidade de preservar sua autenticidade e caráter oficial —, o texto original foi mantido. Contudo, foram aplicados princípios de Design da Informação para melhorar a organização visual e facilitar a leitura deste documento.

Adicionalmente, foi elaborada uma folha em anexo, que serve como material complementar à Declaração de Hipossuficiência, apresentando de forma simplificada e acessível os principais pontos do documento oficial.

Para o desenvolvimento da folha em anexo, foram utilizados conceitos do *Legal Design* e da Comunicação Visual. Conforme Nybo (2021, p. 8 *apud* Sousa; Acha, 2022, p.

1118), o *Legal Design* integra princípios do design e da experiência do usuário na criação de produtos e serviços jurídicos, visando tornar os serviços e sistemas jurídicos mais centrados nas pessoas e mais compreensíveis. Essa perspectiva fundamenta as deliberações do projeto ao organizar visualmente a Declaração de Hipossuficiência e criar um material complementar acessível, que respeita o conteúdo original, mas melhora a legibilidade e a experiência do usuário.

5. RESULTADOS E CONCLUSÕES

Diante da percepção que os documentos são, por si só, agentes de mediação entre os usuários e operadores do sistema, reconhece-se que estão imbuídos de um papel político e epistêmico, atuando nos regimes de dominação e subjugação a partir de quem domina — ou é alienado — de sua linguagem e de sua utilidade. Nessa perspectiva, compreende-se que os documentos não são instrumentos neutros, mas sim agentes ativos nas relações de poder e conhecimento.

Assim, o processo de desenvolvimento da solução resultou em uma reformulação visual da Declaração de Hipossuficiência, respeitando sua integridade jurídica, mas tornando sua leitura mais acessível. A preservação do conteúdo original foi essencial para garantir a legitimidade do documento, o que exigiu que as estratégias de design se concentrassem na organização visual. Além disso, foi elaborada uma folha anexa explicativa, destinada a resumir os principais pontos da Declaração e apresentar, de forma clara, para o leitor sem conhecimento técnico ou especializado, o conceito de hipossuficiência.

A folha explicativa foi desenvolvida em tamanho A5 e em escala de cinza, com foco em baixo custo e fácil reprodução. O conteúdo da folha foi estruturado em linguagem clara e objetiva, incorporando recursos visuais como ícones ilustrativos, uso de negrito para destacar palavras-chave e variações de tonalidades de cinza para segmentar blocos de conteúdo. A tipografia, o espaçamento entre os textos e os tamanhos das fontes foram padronizados em conjunto com a orientação docente, garantindo uniformidade, clareza e coesão visual.

V COLÓQUIO DE PESQUISA EM DESIGN E ARTES

5, 6 e 7 de novembro 2025

ENTENDA O DOCUMENTO

VOCÊ SABE O QUE É HIPOSSUFICIÊNCIA?

Hipossuficiência é o **termo** que se refere a quando **alguém não tem condições financeiras para arcar com as despesas de um processo.**

ESSE DOCUMENTO DIZ QUE...







-  Uma nova **avaliação financeira** pode ser feita pelo defensor público.
-  A Defensoria Pública **não pode tomar decisões em seu nome**, compareça às etapas do processo.
-  Caso você falte alguma das etapas do processo, uma **multa** será gerada.
-  O processo deve ser resolvido em uma **única audiência**, e você deve levar no mínimo uma e no máximo três **testemunhas**.
-  Caso você mude de endereço, e-mail, telefone ou qualquer meio de contato, **nos informe**.
-  **Guarde seus documentos** contendo a data do encerramento das medidas judiciais durante o período de **2 anos**.

Imagem 2 – Folha em anexo à Declaração de Hipossuficiência
Fonte: Os autores (2025)

Essa intervenção gerou um material mais inteligível e acolhedor para o usuário situado no contexto do EPJ, sem comprometer os aspectos legais do documento. Ao priorizar a inteligibilidade e a empatia na comunicação, a solução promove a inclusão informacional, atuando como dispositivo de mediação entre os saberes jurídicos e os cidadãos que buscam os serviços gratuitos oferecidos pelo Escritório.

O projeto evidencia o papel do design como ferramenta crítica de transformação social e política, ao propor alternativas visuais e comunicacionais que questionam o elitismo da linguagem jurídica tradicional. Além disso, insere-se no debate sobre práticas

V COLÓQUIO DE PESQUISA EM DESIGN E ARTES

5, 6 e 7 de novembro 2025

de design engajadas, ao colocar a inclusão e o acesso à justiça como valores centrais. Os resultados demonstram que, mesmo em contextos com restrições normativas, é possível propor soluções que ampliem o acesso à informação e respeitem a diversidade dos públicos atendidos, reforçando o design como tecnologia social.

REFERÊNCIAS

MORITZ, Stefan. **Service design: Practical access to an evolving field**. Lulu. com, 2009.

SANTOS, Vívian dos; COSSIO, Gustavo. Design de serviços para uma experiência significativa na revitalização de um cinema de rua. **Projetica**, Londrina, v. 7, n. 2, p. 09–24, 2017. DOI: 10.5433/2236-2207.2016v7n2p09. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/projetica/article/view/19889>. Acesso em: 7 ago. 2025.

SOUSA, Gabriela de Paiva; ACHA, Fernanda Rosa. LEGAL DESIGN E ACESSO À JUSTIÇA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 8, n. 10, p. 1110–1132, 2022. DOI: 10.51891/rease.v8i10.7021. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/7021>. Acesso em: 7 ago. 2025.

SOUZA, Antonio Escandiel de; ALVES, Carla Rosane da Silva Tavares; BRUTTI, Tiago Anderson. A elitização da linguagem jurídica e a necessidade de sua simplificação. **Signum: Estudos da Linguagem**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 123–140, 2016. DOI: 10.5433/2237-4876.2016v19n2p123. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/signum/article/view/25125>. Acesso em: 7 ago. 2025.