

23 a 25 de Março de 2026 | Evento 100% Online

CONGRESSO INTERNACIONAL **IDEA 2026**

Inovação, Diálogo e Experiências na Aprendizagem

Educação e Humanidade: Conectando
Inteligências, Cultura e Propósito Global.



ACESSIBILIDADE DIGITAL E EQUIDADE NO ACESSO À JUSTIÇA: O MODELO HÍBRIDO DE ATENDIMENTO EM NÚCLEOS DE PRÁTICAS JURÍDICAS

**Carmem Tassiany Alves de Lima; carmem@ufersa.edu.br; Universidade Federal
Rural do Semi-Árido**

Jhessica Luara Alves de Lima; jhessicaluara@ufc.br; Univeridade Federal do Ceará

**Remerson Russel Martins; remerson@ufersa.edu.br; Universidade Federal Rural do
Semi-Árido**

Modalidade: Artigo

Área Temática: Educação Inclusiva, Equidade e Acessibilidade Digital

Resumo:

Este estudo analisa as estratégias de equidade e acessibilidade digital implementadas em um Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) em 2024, sob a ótica da atuação sociojurídica multiprofissional. Fundamentada nos princípios da educação inclusiva e da interseccionalidade, a pesquisa investiga como o uso de tecnologias digitais contribui para a mitigação de desigualdades no acesso à justiça. Metodologicamente, caracteriza-se como um estudo de caso descritivo de abordagem qualiquantitativa, sustentado por análise documental de relatórios institucionais. Os resultados evidenciam que a acessibilidade, compreendida em dimensão híbrida — digital, física e atitudinal —, fortalece a educação jurídica inclusiva e promove o letramento digital assistido de populações vulneráveis. Conclui-se que a mediação tecnológica-digital, ao reduzir barreiras geográficas e socioeconômicas, consolida o NPJ como um dispositivo pedagógico de cidadania e democratização de direitos, essencial para a eficácia do sistema sociojurídico contemporâneo.

Palavras-chave:

Educação inclusiva; Acessibilidade digital; Prática jurídica.

Introdução

A complexidade das desigualdades sociais que incidem sobre o acesso à justiça no Brasil demanda abordagens analíticas capazes de apreender a interação entre sujeitos, instituições e contextos. À luz da Teoria Geral dos Sistemas, de Bertalanffy (1977), as instituições são compreendidas como sistemas abertos, em permanente intercâmbio com o ambiente social. Os Núcleos de Práticas Jurídicas (NPJ), enquanto componentes curriculares obrigatórios e



espaços extensionistas dos cursos de Direito, integram esse sistema ampliado, sendo atravessados por condicionantes econômicos, políticos, culturais e tecnológicos.

A literatura recente evidencia a necessidade de adaptação institucional às transformações sociais e tecnológicas. Oliveira et al. (2025) destacam que o processo de ensino-aprendizagem deve incorporar ferramentas digitais e reformular o planejamento pedagógico, especialmente para ampliar a acessibilidade digital e reduzir barreiras enfrentadas por usuários em situação de vulnerabilidade econômica. A adoção de atendimentos remotos, segundo os autores, contribui para a redução de custos indiretos e para o fortalecimento da função social dos NPIs. No plano normativo, Lima e Alves (2024) ressaltam que as Diretrizes Curriculares do curso de Direito exigem metodologias ativas e integração efetiva entre teoria e prática. Contudo, estudos empíricos, como os de Grohs e Grohs (2025), apontam dissonâncias entre a previsão normativa e a prática institucional. Os autores identificaram fragilidades estruturais nos NPIs, sobretudo quanto à comunicação institucional, à atualização de informações nos canais virtuais e à ausência de diagnósticos regionais sistemáticos, comprometendo a leitura contextualizada das demandas sociais.

Embora o ordenamento jurídico brasileiro disponha de marcos relevantes voltados à inclusão digital, persiste distanciamento entre norma e efetividade (Silva, 2025). Estudos recentes indicam que o fortalecimento do tripé ensino-pesquisa-extensão passa pela utilização estratégica de tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) como mecanismo de democratização do acesso aos serviços jurídicos (Grohs; Grohs, 2025). A incorporação digital, portanto, ultrapassa o caráter meramente instrumental, configurando-se como estratégia de ampliação do acesso à justiça e de qualificação formativa.

Nesse cenário, a educação jurídica, em diálogo com a perspectiva emancipatória de Freire (1996), deve incorporar tecnologias digitais como instrumentos de mediação crítica e ampliação da participação social por meio da acessibilidade digital. Para tanto, o letramento digital apresenta-se como exigência da modernização do ensino jurídico e do funcionamento contemporâneo do sistema de justiça (Araújo et al., 2025). De forma convergente, Orge e Monteiro (2025) afirmam que tal competência é indispensável ao exercício ético e técnico dos(as) operadores(as) jurídicos(as).

Diante desse referencial teórico e empírico, este estudo parte da premissa de que a mediação por TDIC, através de ferramentas de acessibilidade digital, orientada por fundamentos ético-políticos e por inovação pedagógica, opera como mecanismo de adaptação sistêmica capaz de promover equidade no acesso à justiça e qualificar a formação discente. Assim, este estudo propôs-se a analisar NPIs que dispõem de equipe multiprofissional no atendimento sociojurídico e que utilizam ferramentas digitais como interface de contato e mediação com usuários(as) em situação de vulnerabilidade social, econômica e mental, examinando de que modo tais recursos operam como estratégias de acessibilidade e inclusão no âmbito da educação jurídica.



Fundamentação Teórica

A discussão contemporânea sobre desigualdades digitais dialoga com Castells (2017), ao analisar a sociedade em rede e os impactos da exclusão digital na reprodução das desigualdades estruturais. No campo da equidade social, eixo central deste trabalho, a acessibilidade digital deve ser compreendida como política de redução de disparidades, especialmente para populações em vulnerabilidade social, física, psicoemocional e econômica.

Este estudo fundamenta-se na Teoria Geral dos Sistemas, de Bertalanffy (1977), que concebe as instituições como sistemas abertos, interdependentes e em constante adaptação ao ambiente. Nessa perspectiva, os NPJs são analisados como subsistemas do campo jurídico-educacional, cuja incorporação de tecnologias digitais configura estratégia de adaptação sistêmica voltada à ampliação do acesso à justiça de seus(suas) usuários(as) — pessoas em vulnerabilidade socioeconômica — e à efetividade institucional por meio da inovação pedagógica (STRECK, 2024; LIMA, 2021).

No plano pedagógico, o trabalho ancora-se na concepção emancipatória de Freire (2013), que compreende a educação como prática dialógica, crítica e socialmente comprometida. A mediação tecnológica, nesse contexto, é concebida como instrumento de participação, acessibilidade digital e redução de desigualdades, integrando formação acadêmica e realidade social.

Complementarmente, o referencial dialoga com estudos contemporâneos sobre tecnologia digital no ensino jurídico, que situam o letramento digital como competência estruturante da formação profissional (SOARES, 2002; STREET, 2014). A integração entre metodologias ativas, inovação pedagógica e uso estratégico das TDIC sustenta a compreensão de que a mediação digital articula adaptação institucional, qualificação formativa e promoção da equidade no acesso à justiça (MORAN, 2015; NÓVOA, 2023) quando implementada nos NPJs.

Metodologia

A investigação caracteriza-se como um estudo de caso descritivo e exploratório, de abordagem quali-quantitativa e natureza empírica. Para conferir robustez metodológica aos achados e atender ao critério de triangulação de dados, a pesquisa articulou três fontes distintas de evidências. Inicialmente, realizou-se uma pesquisa de campo voltada ao mapeamento regional das instituições de ensino jurídico localizadas na região Oeste Potiguar. Como critérios de elegibilidade, foram considerados exclusivamente os Núcleos de Prática Jurídica (NPJ) que possuísem setor específico de atendimento social, com quadro ativo de assistentes sociais ou equipe multiprofissional de atendimento sociojurídico, e que utilizassem ferramentas digitais como interface de contato e mediação com usuários(as) em situação de vulnerabilidade social, econômica e mental. Esse diagnóstico permitiu delimitar o universo da pesquisa a uma única



unidade que atendia integralmente aos requisitos, sendo excluídas as demais que não apresentavam tal estrutura organizacional.

Adicionalmente, procedeu-se à análise documental dos registros de atividades institucionais fundamentada em documentos oficiais do órgão selecionado, contemplando o fluxo das demandas e as tecnologias de mediação digital empregadas. O recorte temporal abrangeu o período de janeiro a dezembro de 2024. O terceiro vértice da triangulação constituiu-se no exame dos registros biosociodemográficos e socioeconômicos de 59 assistidos que tiveram suas demandas evoluídas para o atendimento jurídico no período analisado. As variáveis examinadas contemplaram o perfil dos(as) usuários(as), os formatos de atendimento, o tempo de resposta institucional, a tipologia das demandas e os indicadores de renda e vulnerabilidade social. Essa diversidade de fontes permitiu correlacionar a estrutura organizacional mapeada com a prática operativa documental e o impacto real nas estratégias de acessibilidade implementadas.

Os dados foram analisados e tratados por meio de dois procedimentos complementares de síntese analítica. No âmbito qualitativo, empregou-se a Análise de Conteúdo, fundamentada em Bardin (2011), com vistas à interpretação sistemática das categorias empíricas extraídas dos documentos. No plano quantitativo, aplicou-se a Análise de Composição, nos moldes propostos por Playfair (1805), para a organização e a interpretação estatística das variáveis, especialmente quanto à distribuição proporcional dos dados observados. Assim, a triangulação assegurou que a realidade institucional fosse confrontada com a execução técnica e o perfil socioeconômico dos assistidos, conferindo fidedignidade à análise da eficácia do modelo híbrido de atendimento

Resultados

O único Núcleo de Prática Jurídica identificado na região oeste potiguar que dispõe de equipe multiprofissional para atendimento social e jurídico conta, em sua estrutura, com assistentes sociais e corpo jurídico composto por docentes e discentes do curso de Direito. Para fins de sistematização e preservação institucional, a unidade foi denominada, neste estudo, como NPJ1. O Quadro 1 apresenta a composição dos profissionais responsáveis pelo atendimento no referido órgão.

Quadro 1. Apresentação da equipe multiprofissional de atendimento sociojurídico do NPJ1

Equipe	Quantidade	Carga horária semanal	Nível de escolaridade
Assistente Social	2	20h	Mestrado
Assistente Administrativo	1	40h	Especialização
Coordenador(a)	1	40h	Doutorado
Docentes do curso de direito	4	40h + Dedicação exclusiva	Doutorado

Os documentos utilizados na análise documental foram o Relatório Anual de Atividades do Serviço Social (2024) e o Relatório Anual de Atividades do Núcleo de Prática Jurídica (2024).

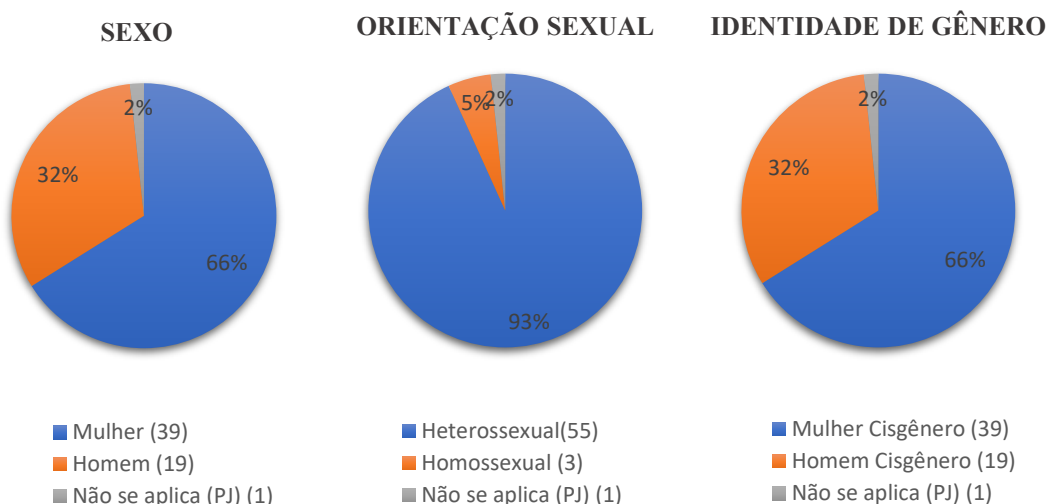


O acesso a outros documentos institucionais não foi possível em razão do sigilo ético-profissional e jurídico que resguarda os dados sensíveis das pessoas assistidas pelo órgão.

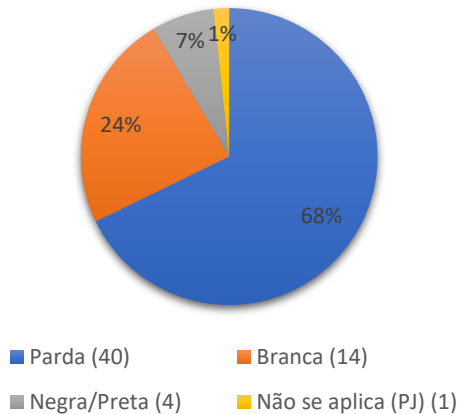
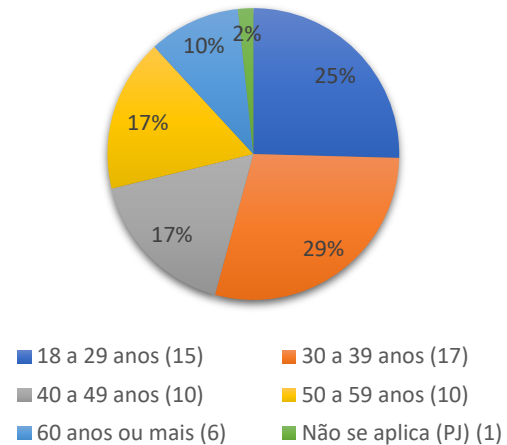
Ainda assim, os documentos disponibilizados mostraram-se suficientes para a identificação do perfil biosociodemográfico dos(as) assistidos(as) em situação de vulnerabilidade social, bem como para a análise das técnicas e formatos de atendimento adotados, permitindo avaliar se essa parcela da população está sendo efetivamente alcançada pelas estratégias implementadas.

Os dados foram organizados em categorias analíticas, iniciando-se pela identificação do perfil biosociodemográfico dos(as) 59 assistidos(as).

Sexo, identidade de gênero e orientação sexual dos(as) usuários(as).

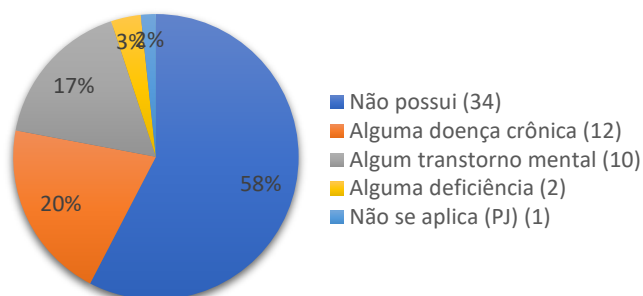


Observa-se que o perfil majoritário é composto por mulheres, o que permite inferir que a busca pela assistência jurídica gratuita é predominantemente protagonizada por esse público, especialmente no que se refere à garantia de direitos relacionados ao núcleo familiar. No que concerne ao sexo, 66,1% dos casos (n=39) correspondem a mulheres e 32,2% (n=19) a homens. Em relação à identidade de gênero, verifica-se correspondência com o registro biológico na totalidade dos casos individuais analisados, sendo 66,1% (n=39) mulheres cisgênero e 32,2% (n=19) homens cisgênero. Quanto à orientação sexual, há predominância de pessoas heterossexuais, que representam 93% dos registros (n=55), enquanto pessoas homossexuais correspondem a 5% (n=3). Registra-se, ainda, um caso (1,7%) referente a pessoa jurídica — entidade sem fins lucrativos —, situação na qual tais variáveis não se aplicam.

*Aspectos Étnico-Raciais e Geracionais***IDENTIDADE ÉTNICO-RACIAL****FAIXA ETÁRIA**

No que se refere à identidade étnico-racial, observa-se predominância expressiva de pessoas autodeclaradas pardas, que correspondem a aproximadamente 68% do total de atendimentos (n=40), evidenciando a centralidade desse segmento no público assistido. O segundo maior grupo é composto por pessoas brancas (n=14), seguido por pessoas negras/pretas (n=4). Registrou-se ainda um caso classificado como “não se aplica”, em razão de o atendimento ter sido direcionado à regularização de uma entidade jurídica, e não a uma pessoa física.

Quanto à faixa etária, o atendimento concentra-se predominantemente em indivíduos em idade economicamente ativa, com maior incidência no grupo de 30 a 39 anos (n=17). Observa-se relativo equilíbrio entre jovens de 18 a 29 anos (n=15) e pessoas de 40 a 59 anos (n=20), enquanto o público idoso (60 anos ou mais) totalizou seis atendimentos, incluindo usuário(a) com 75 anos, representando o maior registro etário do período. A amplitude da faixa etária — de 18 a 75 anos — evidencia a abrangência intergeracional do serviço e sua inserção nas diferentes etapas do ciclo de vida. De modo geral, delineia-se um perfil majoritário composto por adultos jovens, pardos e com ensino médio completo.

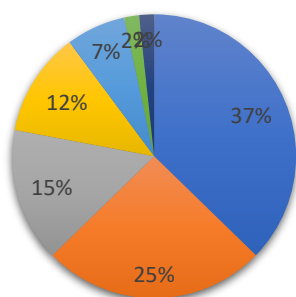
*Indicadores de Saúde***CONDIÇÃO DE SAÚDE**



No que se refere às condições de saúde, verificou-se que 34 usuários(as) não declararam a existência de patologias. Entretanto, identificou-se um contingente significativo em situação de vulnerabilidade clínica e psicossocial, composto por 12 pessoas com doenças crônicas e 10 com transtornos mentais, além de dois casos de pessoas com deficiência (PcD).

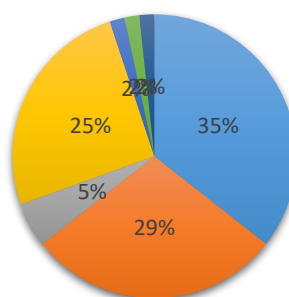
Atividade Remunerada e Escolaridade

NÍVEL DE ESCOLARIDADE



- Ensino Médio Completo (22)
- Ensino Fundamental Incompleto (15)
- Ensino Superior Incompleto (9)
- Ensino Superior Completo (7)
- Ensino Médio Incompleto (4)
- Ensino Fundamental Completo (1)
- Não se aplica (PJ) (1)

ATIVIDADE REMUNERADA



- Trabalho Formal (CLT) (21)
- Trabalho Autônomo (17)
- Trabalho Informal (3)
- Desocupação (15)
- Servidor(a) Público(a) (1)
- Estagiário(a) (1)
- Não se aplica (PJ) (1)

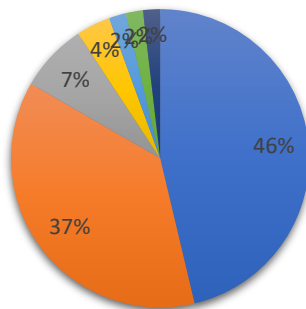
A análise das condições de inserção laboral revela um cenário marcado por instabilidade e diversidade de vínculos ocupacionais. Embora o regime formal de trabalho, sob a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), represente a modalidade mais frequente ($n=21$), observa-se quantitativo expressivo de trabalhadores(as) autônomos(as) ($n=17$), o que evidencia a centralidade de formas alternativas de geração de renda fora do mercado formal tradicional. O trabalho informal corresponde a três registros, enquanto 15 usuários(as) declararam não possuir atividade remunerada, dado que sinaliza situação de vulnerabilidade socioeconômica mais acentuada. Identificaram-se ainda vínculos específicos e pontuais, como servidor(a) público(a) ($n=1$) e estagiário(a) ($n=1$).

No que se refere à escolaridade, observa-se um perfil heterogêneo entre os(as) usuários(as), com maior concentração no Ensino Médio, que totaliza 26 registros — sendo 22 com escolaridade completa e quatro incompleta —, correspondendo a 49,4% do universo analisado. O Ensino Superior também se apresenta de forma significativa, com 16 usuários(as), dos quais nove possuem graduação incompleta e sete concluída. Já o Ensino Fundamental igualmente soma 16 registros, sendo 15 completos e um incompleto.



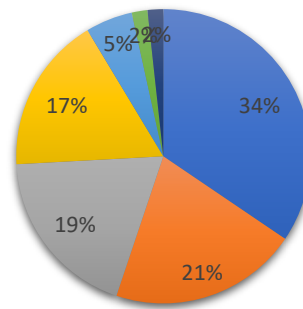
Habitação e Composição Familiar

HABITAÇÃO



- Imóvel Próprio (25)
- Imóvel Alugado (20)
- Moradia Cedida (4)
- Imóvel Financiada (2)
- Assentamento (1)
- Moradia Estudantil (1)

Composição Familiar



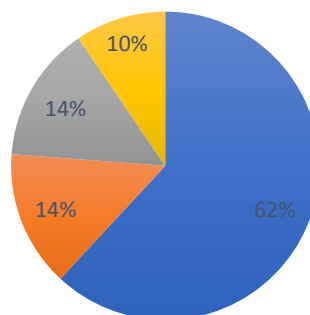
- 2 integrantes (20)
- 1 integrante (Unipessoal) (12)
- 4 integrantes (11)
- 3 integrantes (10)
- 5 integrantes (3)
- 6 integrantes (1)
- Não se aplica (PJ) (1)

A configuração familiar dos(as) usuários(as) do NPJ1 caracteriza-se, em média, por núcleos de pequeno porte, majoritariamente residentes em áreas periféricas de Mossoró/RN. No que se refere à moradia, observa-se predominância de residência em imóvel próprio (n=25) e alugado (n=20), além de registros em moradia cedida (n=4), financiada (n=2), em assentamento (n=1) e moradia estudantil (n=1).

Quanto à composição familiar, prevalecem arranjos com dois integrantes (n=20), seguidos por famílias unipessoais (n=12). Em sequência decrescente, identificam-se núcleos com quatro integrantes (n=11), três integrantes (n=10), cinco integrantes (n=3) e seis integrantes (n=1).

Indicadores de Renda e Proteção Social e Previdenciária

PROTEÇÃO SOCIAL E PREVIDENCIÁRIA



- Beneficiário(a) do Bolsa Família (13)
- Beneficiário(a) do BPC (3)
- Aposentado(a) (3)
- Auxílio por incapacidade temporária / Acidente de trabalho (2)



A análise da capacidade contributiva dos(as) assistidos(as) evidencia o grau de dependência de políticas públicas de proteção social e permite dimensionar a situação socioeconômica do público atendido. Embora a maioria da amostra (n=36) não receba benefícios governamentais diretos, observa-se a presença de uma rede de proteção ativa em parcela significativa dos casos. Destacam-se 13 beneficiários(as) do Programa Bolsa Família e três do Benefício de Prestação Continuada (BPC), indicadores que confirmam a inserção de parte do público em contextos de vulnerabilidade social acentuada. No âmbito previdenciário, registraram-se 3 aposentados(as) e dois segurados(as) em gozo de auxílio por incapacidade temporária ou decorrente de acidente de trabalho, revelando a importância da seguridade social na composição da renda familiar. De modo geral, as rendas declaradas concentram-se nas faixas próximas ao salário mínimo, o que demonstra a prevalência de baixa renda entre os(as) usuários(as).

A distribuição da renda individual reforça esse cenário. Sete assistidos(as) (11,8%) declararam ausência total de renda; 14 (23,7%) informaram rendimento de até um salário mínimo; e 23 (39,0%) situam-se na faixa entre um e 1,4 salário mínimo, representando o segmento mais numeroso da amostra. Outros 13 usuários(as) (22,0%) declararam renda superior a R\$ 2.000,00. O maior rendimento individual registrado foi de R\$ 4.134,39, valor foi submetido à análise do setor de Serviço Social.

A renda familiar total apresentou variação entre ausência de rendimentos (R\$ 0,00) e o teto de R\$ 6.134,39. Entretanto, o indicador mais fidedigno da realidade socioeconômica revelou-se o rendimento per capita, cuja média apurada foi de R\$ 914,56. A classificação por estratos de renda demonstra que dez casos enquadram-se em situação de extrema pobreza, com rendimento per capita de até R\$ 218,00, comprometendo a subsistência básica. A maioria dos(as) usuários(as) concentra-se na faixa entre R\$ 400,00 e R\$ 1.200,00 per capita, caracterizando cenário de pobreza e baixa renda. O valor máximo identificado foi de R\$ 3.067,19 per capita; contudo, a inclusão desse perfil, conforme foi apurado nos documentos, fundamentou-se na análise ampliada das condições objetivas de vida pela equipe multiprofissional, considerando variáveis externas que comprometiam o orçamento familiar, reconhecendo situações de vulnerabilidade circunstancial que não são plenamente captadas por indicadores estritamente monetários.

Tecnologias digitais utilizadas e acessibilidade no atendimento

A análise de conteúdo, conforme Bardin (2011), possibilitou a identificação de três categorias empíricas: “Mediação Digital no Atendimento”, “Temporalidade do Atendimento Social por Meio da Tecnologia Digital” e “Instrumentalidade Técnico-Digital”. A categoria central, “Mediação Digital no Atendimento”, é operacionalizada predominantemente pelo WhatsApp institucional, principal tecnologia digital empregada no contato com os(as) usuários(as). Por meio dessa ferramenta, a equipe multiprofissional realiza orientações técnicas, repasse de informações, acolhimento de demandas, entrevista social por meio de videochamada,



encaminhamentos à rede e recebimento de documentos necessários à avaliação socioeconômica e à instrução do caso jurídico.

Embora o universo formal registrado contemple 59 casos que evoluíram para atendimento jurídico, os documentos analisados indicam que o volume de interações digitais realizadas no acolhimento inicial é superior e não passível de mensuração precisa. Tal característica decorre da natureza fracionada e assíncrona da comunicação virtual, marcada por múltiplas trocas de mensagens, envio complementar de documentos e esclarecimentos sucessivos relativos a uma mesma demanda e outras em construção.

No que se refere aos formatos de atendimento, identificaram-se três modalidades operacionais: presencial, semipresencial e totalmente remoto. O acolhimento inicial ocorreu majoritariamente de forma presencial (n=58). Já na etapa de triagem social observou-se maior diversificação: 48 atendimentos presenciais, 7 remotos e 3 semipresenciais. Essa distribuição compõe a subcategoria “Hibridização do Atendimento”, vinculada à categoria “Mediação Digital no Atendimento”, evidenciando a coexistência estruturada de estratégias presenciais e digitais, síncronas e assíncronas, no fluxo institucional.

Na categoria “Temporalidade do Atendimento Social por Meio da Tecnologia Digital”, verificou-se intervalo médio de 10,5 dias entre o primeiro contato e a conclusão da análise socioeconômica. Constatou-se que 47,4% dos casos (n=28) tiveram a triagem finalizada no mesmo dia do atendimento inicial. Registraram-se, ainda, intervalos atípicos entre 51 e 91 dias, associados ao período grevista ocorrido no ano analisado. Nos demais casos com dilação temporal, as pendências decorreram do não envio tempestivo de informações e documentos por parte dos(as) usuários(as), ainda que o encaminhamento pudesse ser realizado por meio do WhatsApp institucional.

A categoria “Instrumentalidade Técnico-Digital” demonstrou que os instrumentos técnico-operacionais clássicos e específicos do setor de Serviço Social — entrevista, estudo de caso, análise documental, relatório e parecer social — permaneceram estruturantes no processo de trabalho, articulados às ferramentas digitais de comunicação. Os registros indicam que a tecnologia digital foi incorporada como meio de operacionalização e otimização do atendimento, sem substituição dos procedimentos formais previstos na rotina institucional. Os resultados evidenciam, assim, a consolidação de um modelo híbrido de atendimento, caracterizado pela incorporação sistemática da mediação digital nas etapas de acolhimento e triagem socioeconômica via WhatsApp institucional, mantendo-se o atendimento presencial como eixo estruturante da resolutividade institucional.

Discussão

A predominância do WhatsApp institucional como ferramenta de acessibilidade revela uma transição paradigmática no atendimento sociojurídico. A funcionalidade do aplicativo, corroborada por Brito e Quintiliano (2025), transcende a mera comunicação, configurando-se



como um dispositivo de facilitação do acesso à justiça. Observou-se que, embora o contato inaugural mantenha uma paridade entre o presencial e o remoto, a fidelização processual ocorre majoritariamente via canais digitais. Esse fenômeno sugere a ocorrência de um letramento digital assistido (Araújo et al., 2025), onde a instituição atua como mediadora da competência tecnológica do assistido.

No que tange às interseccionalidades de gênero e raça, a hegemonia de mulheres negras e pardas na amostra confirma que o acesso à justiça permanece condicionado por desigualdades estruturais. Esse resultado dialoga com os achados de Souza e Gurgel (2025), que analisaram o perfil específico de mulheres-mães solo usuárias de NPJs. Sob a lente da equidade, o uso do WhatsApp atua como uma tecnologia assistiva atenuante: ao reduzir barreiras territoriais e temporais, a ferramenta acomoda as demandas de sujeitos sobrecarregados por jornadas reprodutivas e de cuidado, permitindo que a vulnerabilidade socioeconômica não se converta em exclusão processual absoluta.

Quanto ao perfil geracional e educacional, composto predominantemente por adultos jovens com Ensino Médio completo ou incompleto, a utilização do WhatsApp favorece práticas de comunicação acessível e linguagem simplificada. A ferramenta permite o envio de áudios explicativos, mensagens objetivas e documentos digitais, funcionando também como recurso pedagógico de educação jurídica acessível. Dessa forma, a tecnologia digital atua como instrumento de inclusão informacional, favorecendo a compreensão das demandas jurídicas e estimulando a participação ativa dos(as) usuários(as) no processo decisório.

No campo da saúde, a presença de usuários(as) com doenças crônicas, transtornos mentais e outras condições que impactam a autonomia funcional evidencia a necessidade de estratégias inclusivas de atendimento. O atendimento via WhatsApp amplia a acessibilidade ao permitir comunicação no tempo do(a) usuário(a), com possibilidade de releitura das orientações, envio progressivo de documentos e redução da exposição a ambientes potencialmente estressores. Nessa perspectiva, a tecnologia digital opera como ferramenta de acessibilidade atitudinal, especialmente relevante para pessoas com sofrimento psíquico ou limitações físicas. Estudos como o de Bustamante et al. (2020) defendem, inclusive, a criação de um modelo de atendimento totalmente remoto, denominado “NPJ Digital”, como resposta às novas formas de relacionamento e comunicação contemporâneas.

Em relação à inserção produtiva e renda, observou-se predominância de vínculos laborais instáveis e dependência parcial de políticas públicas, perfil já identificado em diversos estudos sobre usuários dos NPJs (SILVA et al., 2024; OLIVEIRA et al., 2023; VISENTIN; ASSENSI, 2022). Nesse cenário, o uso do WhatsApp institucional reduz custos indiretos associados ao deslocamento e à perda de jornada de trabalho. Sob a perspectiva da equidade, a mediação digital contribui para compensar desigualdades econômicas, permitindo que trabalhadores(as) formais ou pessoas com rendimentos extremamente reduzidos mantenham acompanhamento jurídico contínuo sem comprometer sua subsistência diária ou sua presença no trabalho.



No âmbito habitacional e territorial, a concentração de usuários(as) em bairros periféricos de Mossoró/RN reforça a dimensão espacial da vulnerabilidade social. A acessibilidade digital mediada pelo WhatsApp contribui para mitigar barreiras geográficas, assegurando a continuidade do atendimento mesmo para residentes em áreas distantes dos equipamentos institucionais. Dessa forma, a tecnologia atua como mecanismo de descentralização do acesso à justiça, configurando-se como instrumento concreto de equidade, inclusão e democratização dos serviços sociojurídicos (SEBASTIANI, 2025).

Conclusão

Os resultados desta investigação demonstram que a incorporação da mediação digital no fluxo de atendimento da equipe sociojurídica transcende a mera inovação técnica, configurando-se como uma estratégia política de promoção da equidade e da acessibilidade digital. A evidência de que o WhatsApp institucional se consolidou como dispositivo central de operacionalização ratifica a transição para um modelo de atendimento que mitiga barreiras geográficas e temporais, assegurando a perenidade do vínculo institucional mesmo sob contingências de instabilidade.

O modelo híbrido identificado — que integra as dimensões presencial, semipresencial e remota — confirma a necessidade de uma compreensão multidimensional da acessibilidade (física, digital e atitudinal). Notavelmente, a mediação tecnológica não substituiu o rigor técnico-operativo das Ciências Sociais e Jurídicas; ao contrário, potencializou instrumentos fundamentais como a entrevista e o estudo de caso, conferindo-lhes uma nova elasticidade procedimental.

No eixo da educação inclusiva, os achados revelam uma dupla dimensão formativa. Para os(as) usuários(as), o NPJ1 operou como vetor de letramento digital e democratização de direitos; para os(as) discentes, constituiu-se como um laboratório de ética aplicada. A vivência da comunicação acessível e a tradução da linguagem jurídica para perfis de vulnerabilidade interseccional favoreceram a internalização de competências críticas, transpondo a acessibilidade do plano normativo para a práxis profissional.

Conclui-se que a acessibilidade digital, articulada ao ethos da prática jurídica no ensino superior, revelou-se como instrumento concreto de qualificação da justiça. Contudo, ressalta-se que o modelo híbrido deve ser monitorado para evitar a cristalização de novas exclusões digitais. Estudos futuros poderão investigar o impacto da inteligência artificial generativa na simplificação da linguagem jurídica nesses núcleos. Em última análise, o NPJ1, ao utilizar TDIC em prol da acessibilidade digital, ascendeu seu papel como espaço de aprendizagem comprometida com os direitos humanos, formando operadores do Direito capazes de tratar a inclusão como dimensão indissociável da dignidade humana.



Referências

ARAÚJO, V. D. L.; FILHO, E. M. de B.; FREIRE, P. A. **Letramento digital e práticas jurídicas: desafios de inclusão e democratização do acesso ao conhecimento jurídico.** In: Educação transformadora: o legado de Paulo Freire na era digital, Volume 1. Editora Aluz, 2025. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=gXdUEQAAQBAJ>>. Acesso em: 02 Jan. 2026.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 1. ed. Lisboa: Edições 70, 2011.

BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria geral dos sistemas: fundamentos, desenvolvimento e aplicações.** Tradução de Francisco M. Guimarães. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1977.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Diário Oficial da União, Brasília, 2015.

BRITO, Izelda dos Santos; QUINTILIANO, Leonardo David. **O whatsapp como facilitador de acesso à justiça: um breve olhar sobre a forma como o aplicativo está sendo utilizado pelo judiciário brasileiro.** Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, [S. l.], v. 11, n. 11, p. 638–655, 2025. Disponível em: <<https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/21943>>. Acesso em: 1 Fev. 2026.

BUSTAMANTE, Ana Paula; ARAÚJO, Liitiane M. M. A.; CÂMARA, Mônica de O. **O Núcleo de práticas jurídicas digital com forma de acesso à justiça.** Revista de Pesquisa e Educação Jurídica, v. 6, n. 2, p.36-54, 2020. Disponível em: <<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://pdfs.semanticscholar.org/e189/3a987490a66f38009bf4af932539b4278093.pdf>>. Acesso em: 1 Fev. 2026.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet.** 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2017.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa.** 27. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 50. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

GROHS, Ana C. da C. P.; GROHS, Luís F. M. **Núcleo de práticas jurídicas como ambiente de aprendizagem ativa e de acesso à justiça.** In: Educação, Direito e Gestão Empresarial. 2025. E-book.

LIMA, Jhébica Luara Alves de. **Clínicas jurídicas na educação em Direito no Brasil: perfis profissionais e metodologias de formação.** 2021. 261 f. Tese (Doutorado em Direito) — Universidade de Brasília, Brasília, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/42633>>. Acesso em: 5 Jan. 2026.



LIMA, Jhessica Luara Alves de; ALVES, Cleber Francisco. **Atuação das clínicas jurídicas na condição de “amicus curiae” para integração do ensino-pesquisa-extensão: experiência de acesso à justiça na universidade.** Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, n. 56, p. 180–196, 2024. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/index.php/revfacdir/article/view/132914>>. Acesso em: 24 Jan. 2026.

MORAN, J. M. **Desafios da educação na era digital.** São Paulo: Papyrus Editora. 2015.

NÓVOA, António. Professores: libertar o futuro. 1. ed. São Paulo: Diálogos Embalados, 2023.
OLIVEIRA, Cícero Israel Pitombeira et al. **Clínica de direitos humanos no Núcleo de Prática Jurídica da faculdade de direito de Sousa.** Caderno Impacto em Extensão, Campina Grande, v. 3, n. 1, 2023. Disponível em: <<https://revistas.editora.ufcg.edu.br/index.php/cite/article/view/559>>. Acesso em: 1 Fev. 2026.

OLIVEIRA, Elenilcio Dauto de; ALTINO, Tereza; LIMA, Teófilo Lourenço de. A importância do Núcleo de Prática Jurídica – NPJ nos cursos de Direito para a sociedade. Revista Nativa Americana de Ciências, Tecnologia & Inovação, Ji-Paraná, v. 7, n. 1, 2025. ISSN 2764-1295.

ORGE, Daniele; MONTEIRO, Gabriela. **Letramento digital e presença digital: a nova competência profissional da advocacia contemporânea.** Revista Eletrônica da OAB-RJ, Rio de Janeiro, 2025. Disponível em: <<https://revistaeletronicaoabrj.emnuvens.com.br/revista/article/view/763>>. Acesso em: 02 Jan. 2026.

PLAYFAIR, William. **Statistical Account of the United States of America.** London: Greenland and Norris, 1805.

SEBASTIANI, Fabíola Monteiro Caetano. **Comunicação dos atos processuais pelo WhatsApp: uma análise da regulamentação no âmbito do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.** 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Florianópolis, 2025. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/265888>>. Acesso em: 1 Fev. 2026.

SILVA, Alexsandro José da. **Inclusão digital e acessibilidade como direitos: avanços, limites e desafios nas políticas públicas brasileiras.** RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, [S. l.], v. 6, n. 7, 2025. Disponível em: <<https://recima21.com.br/recima21/article/view/6642>>. Acesso em: 24 Jan. 2026.

SILVA, André Gustavo Medeiros; FREIRE, Emileynne da Silva; ARAÚJO, Jefferson Iury Silva de; ROCHA, Laura Luiza Sobral da; SILVA, Kleyton Danilo Queiroz da; SILVA,

23 a 25 de Março de 2026 | Evento 100% Online

CONGRESSO INTERNACIONAL **IDEA 2026**

Inovação, Diálogo e Experiências na Aprendizagem

Educação e Humanidade: Conectando
Inteligências, Cultura e Propósito Global.



Eduardo Pordeus. **Humanos nos processos judiciais do Núcleo de Prática Jurídica:** direito à saúde em foco. Caderno Impacto em Extensão, Campina Grande, v. 4, n. 2, 2024. Disponível em: <<https://revistas.editora.ufcg.edu.br/index.php/cite/article/view/2724>>. Acesso em: 1 Fev. 2026.

SOARES, Magda. **Novas práticas de leitura e escrita:** letramento na cibercultura. Educação e Sociedade: Campinas, vol.23, n.81, p.143-160, dez. 2002.

SOUZA, Rogério da S. e; GURGEL, Hellen Elísia de S. **Mães-solo e(m) vulnerabilidade:** a experiência em núcleo de práticas jurídicas enquanto função essencial à justiça. Revista Acadêmica Escola Superior do Ministério Público do Ceará, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 273–294, 2025. Disponível em: <<https://raesmpce.emnuvens.com.br/revista/article/view/447>>. Acesso em: 1 Fev. 2026.

STRECK, Lenio Luiz. **Ensino jurídico e(m) crise:** ensaio contra a simplificação do direito. [S.l.]: Editora Contracorrente, 2024.

STREET, Brian V. **Letramentos sociais:** abordagens críticas do letramento no desenvolvimento, na etnografia e na educação. Tradução de Marcos Bagno. São Paulo: Parábola Editorial, 2014.