

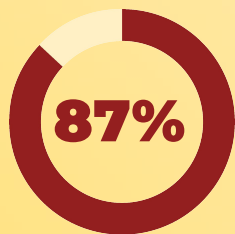


Acessibilidade Digital no setor jurídico: como reduzir riscos e fortalecer a reputação institucional

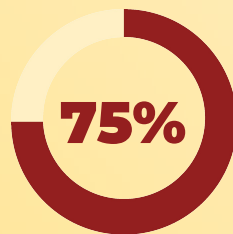


Vamos começar essa conversa?

Nos últimos anos, a transformação digital mudou a forma como o setor jurídico se relaciona com clientes, parceiros e com a sociedade.



dos escritórios de advocacia
já possuem um site



das pessoas visitam de
2 a 5 sites de escritórios
antes de entrar em contato

Hoje, muitas das primeiras interações acontecem em ambientes online, como: sites institucionais, áreas do cliente, formulários, conteúdos especializados e documentos eletrônicos.

Mas apenas **35%** dos sites visitados conseguem converter esse interesse em ação.

Fonte: [Tagtics](#)



Em um setor em que o acesso à informação é parte fundamental da própria atividade, há uma reflexão que merece a sua atenção.

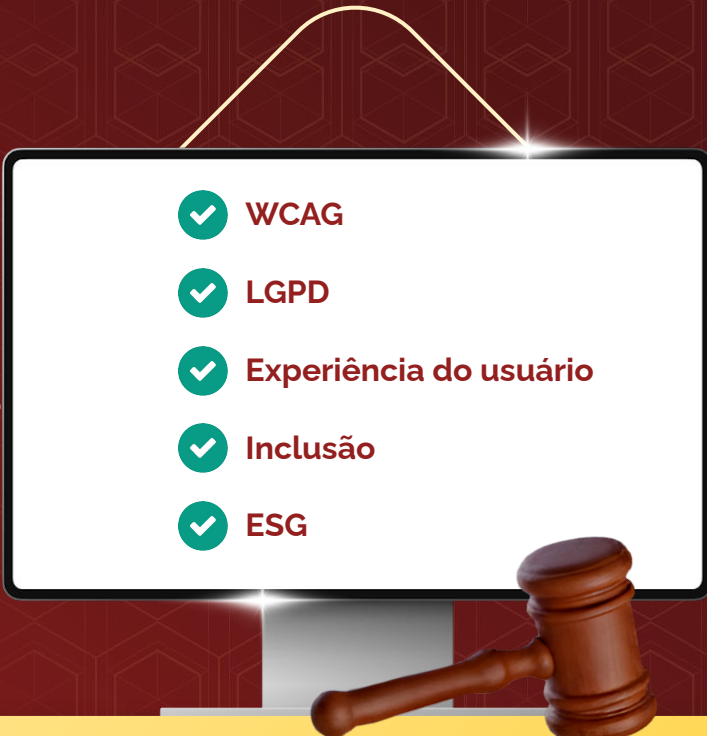
Como garantir que esses canais ofereçam a melhor experiência para todas as pessoas?

Segundo o IBGE, cerca de 18,6 milhões de brasileiros possuem algum tipo de deficiência e, quando barreiras digitais dificultam o acesso, essa parcela significativa da população pode ficar excluída dos seus serviços, conteúdos e oportunidades de interação.

Tá na hora de resolver esse problema! Principalmente porque a acessibilidade digital tem ganhado, cada vez mais, espaço nas discussões sobre **conformidade, experiência do usuário, reputação institucional e ESG.**

Novas regulamentações, normas técnicas e expectativas do mercado também reforçam que essa já não é uma pauta para o futuro, mas uma demanda urgente do presente.

Este material é um convite!

- 
- ✓ WCAG
 - ✓ LGPD
 - ✓ Experiência do usuário
 - ✓ Inclusão
 - ✓ ESG

Você quer entender por que a acessibilidade digital é cada vez mais importante para o setor jurídico, **quais riscos podem surgir quando ela é negligenciada e como transformá-la em um diferencial competitivo para fortalecer a reputação e a experiência oferecida pelo seu escritório?**

Vem com a gente!

Conheça o curso gratuito **Liderando Iniciativas de Acessibilidade Digital**, da HT Academy, e aprenda como implementar ações de forma prática e estratégica onde você trabalha.



[Estudar gratuitamente](#) →





Por que acessibilidade digital importa para o setor jurídico?



Imagine a seguinte situação: uma pessoa acessa o site do seu escritório para buscar informações sobre um **serviço jurídico**. Ela encontra o conteúdo de que precisa, mas não consegue navegar pelas páginas, preencher um formulário ou compreender um documento disponível para download.

Antes mesmo de qualquer contato com sua equipe, a experiência já foi comprometida.

É por isso que a acessibilidade digital vai muito além de uma exigência técnica para o seu escritório.

Ela influencia diretamente a forma como as pessoas percebem a qualidade, a credibilidade e o compromisso institucional de uma organização.





Confiança começa na experiência

No setor jurídico, confiança é um ativo valioso.

Seu cliente procura um escritório que transmita segurança, profissionalismo e atenção aos detalhes. Quando um ambiente digital apresenta barreiras de acesso, a percepção pode ser justamente o oposto.

Uma experiência acessível demonstra cuidado com diferentes perfis de usuários e reforça o compromisso com a inclusão e a transparência.



Acesso à informação deve ser para todos

Informação jurídica pode impactar decisões importantes na vida de pessoas e empresas.

Por isso, garantir que conteúdos, documentos e canais digitais possam ser utilizados por diferentes públicos não é apenas uma boa prática: é uma forma de ampliar o acesso ao conhecimento e aos serviços oferecidos pelo escritório.



Discurso e prática precisam caminhar juntos

Muitos escritórios atuam diariamente em temas relacionados a direitos, cidadania e inclusão.

Nesse contexto, investir em acessibilidade digital ajuda a fortalecer a coerência entre os valores defendidos institucionalmente e a experiência oferecida.





Quais ambientes merecem atenção?

Quando falamos sobre acessibilidade digital em escritórios de advocacia, alguns pontos costumam ser prioritários:



Site institucional e páginas de recrutamento e carreira



Áreas restritas para clientes



Formulários de contato e atendimento



Materiais para download



Artigos e conteúdos jurídicos



Documentos em PDF

A boa notícia é que evoluir a acessibilidade desses ambientes não precisa significar um projeto complexo ou uma reformulação completa da operação digital.

Mais inclusão em cada conteúdo publicado

Além de vários recursos assistivos para acessibilidade em sites, o Hand Talk Plugin também oferece **acessibilidade para PDF**.

Amplie o acesso aos documentos e conteúdos disponibilizados digitalmente em um clique!



[Saber mais →](#)





Os riscos da falta de acessibilidade no ambiente digital

Quando falamos sobre acessibilidade digital, é comum pensar nos riscos jurídicos. **E eles existem.**

Mas a verdade é que os impactos da falta de inclusão costumam aparecer muito antes de qualquer questionamento formal: surgem em uma visita que não se converte em contato, um formulário que não é preenchido ou um conteúdo que não consegue ser acessado.

Em resumo, **são oportunidades perdidas.**

O desafio é que, muitas vezes, esses sinais passam despercebidos.



Reputação também é construída na experiência digital

No setor jurídico, credibilidade é um patrimônio valioso e a experiência digital faz parte da reputação de qualquer organização.

Um site difícil de navegar, formulários inacessíveis ou documentos que não podem ser lidos por tecnologias assistivas podem transmitir uma imagem de desatualização ou falta de atenção às necessidades dos usuários.

Em um mercado cada vez mais competitivo, experiências negativas podem influenciar a percepção sobre a marca.





Barreiras afastam potenciais clientes

Nem sempre uma barreira digital gera uma reclamação formal, muitas vezes, ela simplesmente faz com que **a pessoa abandone a jornada.**

Isto significa que potenciais clientes podem deixar de entrar em contato, solicitar propostas ou buscar informações importantes porque encontraram obstáculos durante a navegação.

Impactos em concorrências e oportunidades comerciais

Empresas privadas, instituições financeiras, organizações do terceiro setor e órgãos públicos têm incorporado critérios relacionados à inclusão e acessibilidade em processos de contratação e avaliação de fornecedores.

Em muitos casos, demonstrar compromisso com acessibilidade pode representar um diferencial competitivo importante para o seu escritório.





ESG também passa pela experiência digital

Acessibilidade contribui para tornar o ambiente online mais inclusivo, fortalecendo iniciativas ligadas à diversidade, responsabilidade social e governança corporativa.

Em outras palavras: **acessibilidade não é apenas uma questão técnica, é também uma decisão estratégica e diretamente ligada aos pilares de ESG.**

Pressão regulatória crescente

Nos últimos anos, a acessibilidade digital **passou a receber maior atenção de órgãos reguladores, entidades de defesa de direitos e do próprio mercado**. Esse movimento reforça a importância de uma postura preventiva, **reduzindo riscos e preparando a organização para um cenário de exigências cada vez maiores**.

Leituras recomendadas



[Riscos jurídicos e financeiros em acessibilidade digital: sua empresa está em conformidade?](#)



[Lei Brasileira de Inclusão \(LBI\): o que é, como foi criada e o que diz?](#)

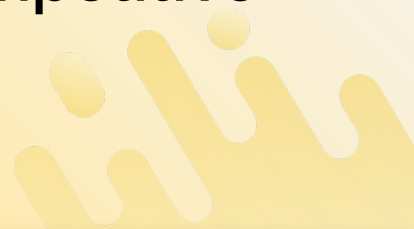


[ABNT NBR 17225: entenda a nova diretriz e garanta a acessibilidade do seu site](#)





Como transformar acessibilidade em diferencial competitivo





A transformação digital no meio jurídico já começou

Quando o setor investe em acessibilidade, ele reduz barreiras e também amplia seu alcance, fortalecendo sua imagem institucional e aprimorando a jornada dos usuários.

Confira alguns dos principais benefícios:





Conformidade e segurança jurídica

A garantia de acesso aos ambientes digitais está **respaldada pela própria legislação brasileira**. São diversos os instrumentos legais e regulatórios que reforçam o direito à informação e à participação de todas as pessoas, em igualdade de condições.

Reunimos três referências que ajudam a entender a evolução da acessibilidade sob diferentes perspectivas.



Aspecto legal

Lei Brasileira de Inclusão (LBI), Capítulo II (Do Acesso à Informação e à Comunicação), [artigo 63](#):

"É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente".



Aspecto Regulatório

Resolução Conselho Nacional de Justiça (CNJ) [nº 401/2021](#):

"É obrigatório efetivar a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos dos órgãos do Poder Judiciário às pessoas com deficiência, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente".



Constitucional

Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, [Artigo 9 \(Acessibilidade\)](#):

"(...) Os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio (...) à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação (...)"

Em conjunto, essas diretrizes reforçam **que ambientes online inclusivos passaram a integrar os critérios de qualidade e governança das organizações.**



Ampliação do alcance dos serviços jurídicos

Pessoas com deficiência representam uma parcela significativa da população e estão cada vez mais conscientes dos seus direitos relacionados ao acesso à informação e aos serviços digitais.

Em 2025, por exemplo, **3.948 ações judiciais relacionadas à acessibilidade de sites foram registradas nos Estados Unidos**, representando um aumento de 23,84% em relação ao ano anterior.

Mais do que atender requisitos, investir em inclusão demonstra respeito às diferentes necessidades dos usuários e amplia as oportunidades de relacionamento com esse público.



Diferenciação do mercado

Embora a pauta tenha ganhado relevância nos últimos anos, muitas organizações ainda estão nos estágios iniciais dessa jornada.

Por isso, **investir em acessibilidade pode representar um importante elemento de diferenciação**, contribuindo para:



**Fortalecimento
institucional**



**Experiência
inclusiva**



Inovação



Posicionamento

Organizações de referência já avançam nessa direção

Empresas que atuam em segmentos de alta demanda e risco jurídico
já avançam na construção de experiências digitais mais inclusivas.

Confira a seguir cases de nossos clientes!



Claro:

uma cobertura acessível



1º lugar no Prêmio Anatel de Acessibilidade por 3 anos.



Reforço de posicionamento em acessibilidade: divulgação por releases, vídeos no Youtube, SMS e outros canais.



Link: Festival Digital de Acessibilidade participação ativa.

→ **4.200** municípios brasileiros

→ **96%** da população faz parte da cobertura da **Claro**



[Continuar leitura →](#)



Unimed:

Compromisso do maior sistema cooperativo de saúde do mundo



+200 cooperativas
com o Plugin
instalado no site.



26 milhões de palavras traduzidas em um único domínio.



30 domínios mais acessíveis.



+ 97 mil pessoas usuárias por ano, em média.



[Entender estratégia →](#)



Casas Bahia:

promovendo acessibilidade, criando oportunidades.



+80 milhões de consumidores.



+26 milhões de palavras traduzidas



[Conferir case →](#)



Essa parceria [com a Hand Talk] nos trouxe o que a gente queria: proporcionar a melhor experiência para os nossos clientes (...) A partir do momento que pessoas pensam em como resolver as barreiras de acessibilidade dentro nossas estruturas (online e offline), a gente avança um passo de cada vez."

Amanda Ferreira

Gerente de Diversidade, Diversidade e Inclusão | Grupo Casas Bahia





Como tornar seus canais
digitais **mais inclusivos**

Agora que você entende a importância da acessibilidade na área jurídica, que tal seguir para a prática ?

Essa evolução não precisa acontecer de uma só vez. Com planejamento e priorização, é possível gerar melhorias consistentes e ampliar gradualmente a qualidade da experiência oferecida aos usuários!

Confira os primeiros passos:

Quer identificar exatamente o que fazer no seu site (adaptar contraste, adicionar descrições alternativas e outras ações)?
Acesse nosso **E-book com Dicas práticas de acessibilidade digital + Checklist de avaliação gratuitos** e descubra onde começar.

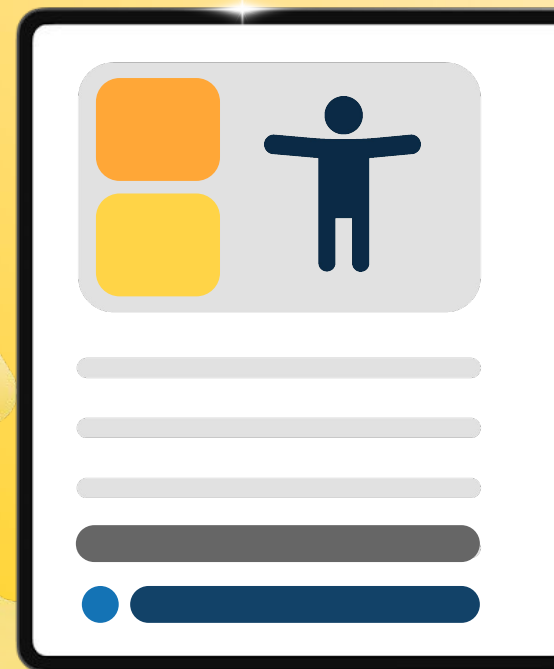


[Entender →](#)



Atualizar home e contato

Estas costumam concentrar grande parte das visitas. Por isso, vale começar por estes ambientes mais estratégicos, garantindo que as pessoas consigam **encontrar informações, navegar pelas páginas e solicitar atendimento sem obstáculos desnecessários.**





Facilitar linguagem

O famoso “juridiquês” (ou seja, o uso de jargões e termos jurídicos) é adequado para peças e documentos técnicos, mas talvez não seja tão claro para visitantes do site.

Prefira a **comunicação acessível: textos objetivos, com explicações inclusivas e evitando estrangeirismos.** Essa já é uma prática simples e que faz muita diferença.



Revisar formulários de preenchimento

Pequenos ajustes podem reduzir abandonos e facilitar o envio de solicitações. **Formulários que sejam mais simples, com navegação por teclado e atributos de conhecimento,** contribuem para uma experiência mais fluida e eficiente.



Contar com recursos assistivos

Recursos assistivos permitem ampliar o acesso aos conteúdos digitais sem exigir alterações estruturais complexas, oferecendo suporte adicional para diferentes perfis de usuários.

Esse é o caso do Hand Talk Plugin!

A solução torna seu site mais acessível com fácil instalação.



[Saber mais →](#)

Adotar uma cultura de evolução contínua

A inclusão é uma melhoria contínua. Além dos canais digitais, vale ampliar esse olhar para **outras iniciativas da organização**, como:



Incluir acessibilidade como **requisito** em contratos, licitações ou processos de contratação.



Verificar se suas **apresentações, palestras e eventos** são acessíveis.



Incluir legendas em **vídeos** institucionais e conteúdos informativos.



Contribuir para o desenvolvimento de **políticas internas** de diversidade e acessibilidade.



Incluir acessibilidade como tema recorrente em **treinamentos, governança e gestão de riscos**.



Como acompanhar **resultados e evolução**

Depois da implementação das melhorias, é importante acompanhar os resultados para identificar avanços, oportunidades e prioridades futuras.

Afinal, acessibilidade traz retornos não apenas na conversão, mas também na retenção, **na eficiência operacional e na percepção de marca.**

No contexto da advocacia, é possível notar resultados em:



Feedbacks de clientes sobre experiência de navegação.



Aumento no número de usuários que concluem formulários, cadastros ou solicitações online.



Redução de erros no seu preenchimento.



Crescimento da taxa de agendamento de consultas realizadas online.

Quer aprofundar essa análise?

Conheça o material **ROI da Acessibilidade: como medir, provar e gerar resultados** e descubra como transformar inclusão em resultado de negócio, com dados e cases reais.



[Acessar →](#)





O acesso à informação é
um dos **pilares do acesso**
à justiça



Por isso, **promover experiências digitais mais inclusivas não deve ser encarada apenas como uma questão de conformidade ou adequação normativa, mas sim de uma oportunidade para fortalecer negócios.**

A transformação pode começar com pequenas iniciativas, mas os impactos tendem a beneficiar toda a organização.

Dê o próximo passo

Conheça o **Hand Talk Plugin** e descubra como ampliar o acesso aos seus conteúdos, formulários e documentos digitais de forma prática e estratégica.



[Solicitar demonstração →](#)

