

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Rubén Miranda Gonçalves** (Universidade de Santiago de Compostela – Espanha)

---

## **INSTRUMENTALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA ADVOCACIA: O USO DO CHATBOT PERSONALIZADO**

**JÚLIA FISCHER LAGE**

Graduanda em Direito, modalidade integral, pela Escola Superior Dom Helder Câmara. E-mail: [juju.fisc@hotmail.com](mailto:juju.fisc@hotmail.com).

**HENRIQUE ASSIS MUNIZ BROILO REZENDE**

Graduando em Direito, modalidade integral, pela Escola Superior Dom Helder Câmara e-mail: [henriquebroilo.contato@gmail.com](mailto:henriquebroilo.contato@gmail.com)).

### **OBJETIVO**

O objetivo geral do trabalho é analisar a eficácia e funcionalidade do sistema de Chatbot no âmbito jurídico e analisar a adequação do advogado frente à mudança de funcionamento. Não obstante, alguns objetivos específicos podem ser sumarizados em: verificar a rentabilidade e os custos da firma de advocacia como uso do sistema; contabilizar quantos casos seriam processados pelo Chatbot em relação ao atendimento personalizado do advogado; determinar os impactos nos vínculos empregatícios após a implementação do sistema; desenvolver as possíveis atribuições ao Chatbot; e analisar os impactos tangíveis à adaptação do cliente

### **METODOLOGIA**

A pesquisa que se propõe pertence à vertente metodológica jurídico-sociológica. No tocante ao tipo de investigação, foi escolhido, na classificação de

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Rubén Miranda Gonçalves** (Universidade de Santiago de Compostela – Espanha)

---

Witker<sup>1</sup> e Gustin<sup>2</sup>, o tipo jurídico-projetivo. O raciocínio desenvolvido na pesquisa será predominantemente dialético.

O filósofo contemporâneo Pierre Lévy<sup>3</sup> disseminou conceitos que alicerçam a presente pesquisa. As ideias sintetizadas pelo filósofo, em suma, mencionam o advento propiciado pela tecnologia, cujas consequências não obedecem ao preceito de que o ciberespaço substituirá hábitos e antigas formas do agir, mas sim irá proporcionar novas maneiras de conhecimento, inter-relações e pensamento. Os novos planos de existência, teorizados por Lévy, são as implicações tecnológicas como dimensões inéditas à realidade humana, como evoluções enigmáticas que modernizam o mundo a fim de propor novas resoluções e complexificar as informações já estabelecidas.

## REVISÃO DE LITERATURA

O entendimento de computadores como intermediadores de relações humanas e replicadores de condutas pré-determinadas remete ao final da década de 1940, período subsequente ao desenvolvimento do primeiro computador, no qual o ilustre matemático Alan Turing inaugurou o “Teste de Turing”. Neste, cuja fundamentação pautava-se no alcance de um comportamento computacional semelhante ao humano, Turing propõe um diálogo em que a máquina dispõe-se a um interlocutor de maneira idêntica ao humano.

O desenvolvimento exponencial da inteligência artificial desde então, viabilizou a adaptação de tecnologias, não obstante ao mundo computacional, mas também às esferas social, trabalhista, política e econômica. A construção de tal comunicação mediada por computadores, que simulam conduta humana, o Chatbot, deriva de tais necessidades de adequação em meio à brevidade das transformações

---

<sup>1</sup> WITKER, Jorge. Como elaborar uma tesis en derecho: pautas metodológicas y técnicas para el estudiante o investigador del derecho. Madrid: Civitas, 1985.

<sup>2</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. (Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática. 3ª. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2010.

<sup>3</sup> LEVY, Pierre. Cibercultura. 1 ed. São Paulo: Editora 34 Ltda, 1999. p. 218.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Rubén Miranda Gonçalves** (Universidade de Santiago de Compostela – Espanha)

---

tecnológicas e na busca de uma comunicação mais ágil. Essa carência por rapidez é muito evidente na área jurídica, onde a mediação ainda é morosa e pouco aprimorada.

## **TÓPICOS CONCLUSIVOS**

A aplicação do Chatbot no ambiente advocatício impacta quatro principais áreas: empregatícia, orçamentário, na clientela e na dinamização da comunicação.

## **IMPACTOS TRABALHISTAS**

Haja vista a compilação de atividades que serão alvo da atuação do Chatbot, o que se prevê é a especialização na contratação de funcionários após o uso da tecnologia, não a substituição arbitrária. Em suma, o advento da inteligência artificial em evidência não pressupõe demissões, e sim a adaptação do funcionário a tal e a procura por agentes do Direito que possam contribuir com a evolução do Chatbot. Estabelece-se, então, o ideal de tecnologia auxiliadora, não substitutiva, cuja funcionalidade pauta-se em otimizar o trabalho daquele que a emprega e evolução do atuar jurídico onde aplicada. Dessa forma, aplicadores do direito que abranjam conhecimento sobre Direito e Tecnologia em sua formação e experiência jurídica, dispõe-se de maior adaptabilidade e procura do mercado.

## **IMPACTOS NA CLIENTELA**

Ao que concerne a repercussão do Chatbot na clientela, a tendência, em geral, é o aumento da satisfação e maior a procura à firma que adote tal tecnologia. O contentamento do cliente frui da percepção de maior agilidade e precisão na resolução de impasses que, primeiramente, foram levados ao advogado, características que asseguram confiabilidade ao solicitador do serviço judicial, ratificando, assim, maior satisfação. Decorrente do maior agrado, subentende-se aumento de procura por tal serviço que dispõe-se como assertivo na elucidação de problemas, visto que a notoriedade de um escritório que celebra maior contento em

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Rubén Miranda Gonçalves** (Universidade de Santiago de Compostela – Espanha)

---

seu público por sua plataforma tecnológica bem desenvolvida, ocasiona ampliação de demanda.

## **IMPACTOS ORÇAMENTÁRIOS**

Em suma, as repercussões que tangem a fatura da empresa após a adoção do Chatbot podem ser sumarizadas em: custos logísticos, aumento da receita pela maior resolução de casos, redução de gastos empregatícios no que concerne a mediação direta com o cliente e crescimento de investimento em tecnologia.

## **IMPACTOS NA DINAMIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO**

Os benefícios que circundam a instrumentalização da advocacia pelo uso do Chatbot refletem na dinamização da mediação cliente-advogado. Os principais efeitos concernem à disposição 24hrs, durante toda a semana, do sistema; contato do advogado com o impasse após a segmentação das áreas abrangidas pelo caso (direcionamento esse feito pela inteligência artificial); agilidade da comunicação, visto que a resposta é imediata; facilidade ao advogado e ao cliente, na medida em que ambos têm as informações concedidas otimizadas pelo Chatbot; e, finalmente, o acúmulo de informações e procedências pelo sistema, formando um reduto de relações e dados que podem ser úteis para o ofício da advocacia.

## **RESULTADOS OBTIDOS**

A análise feita assenta o quão imprescindível é a adoção de tecnologias ao âmbito jurídico e a necessidade de integrá-las no cenário dinâmico da advocacia. Concerne aos impactos da aplicação do Chatbot na advocacia, nota-se agilidade e precisão da tecnologia, aumento de rentabilidade ao escritório, crescimento de satisfação e procura por parte do cliente e especialização profissional do trabalhador.

**PALAVRAS-CHAVE:** Chatbot; Tecnologias no âmbito Jurídico; *Teste de Turing*.

**Personalidade Acadêmica Homenageada:**

**Rubén Miranda Gonçalves** (Universidade de Santiago de Compostela – Espanha)

---

## REFERÊNCIAS

CARMO, Valter Moura do; GERMINARI, Jefferson Patrik; GALINDO, Fernando. THE ADVANCES OF THE BRAZILIAN JUDICIAL SYSTEM AND THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE: OPPOSITE OR PARALLEL WAYS TOWARDS THE EFFECTIVENESS OF JUSTICE?. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 4, n. 57, p. 249 - 283, out. 2019. ISSN 2316-753X. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/3773>>. Acesso em: 23 out. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.21902/revistajur.2316-753X.v4i57.3773>.

SAMPAIO, José Adércio Leite; FURBINO, Meire; MENDIETA, David. A DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS NOS ESPAÇOS DIGITAIS: UMA NECESSIDADE EM TEMPOS CIBERNÉTICOS. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 4, n. 61, p. 30 - 69, out. 2020. ISSN 2316-753X. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/4451>>. Acesso em: 23 out. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.21902/revistajur.2316-753X.v4i61.4451>