

**CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TECNOLOGIAS  
APLICADAS AO DIREITO II**

**HENRIQUE CUNHA SOUZA LIMA**

**LORENA MUNIZ E CASTRO LAGE**

---

I61

Inteligência artificial e tecnologias aplicadas ao direito II [Recurso eletrônico on-line]  
organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business  
School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Lorena Muniz e Castro Lage, Henrique Cunha Souza Lima e Antonio  
Anselmo Martino – Belo Horizonte: Skema Business School, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-092-3

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Desafios da adoção da inteligência artificial no campo jurídico.

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. I. Congresso Internacional de Direito  
e Inteligência Artificial (1:2020 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---



# **CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

## **INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO II**

---

### **Apresentação**

É com enorme alegria que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 14 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do I Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 02 e 03 de julho de 2020, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de 480 pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total. Estes livros compõem o produto final deste que já nasce como o maior evento científico de Direito e da Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 236 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os quatro Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em 14 e contaram com a participação de pesquisadores de 17 Estados da federação brasileira. São cerca de 1.500 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre os temas Direitos Humanos na era tecnológica, inteligência artificial e tecnologias aplicadas ao Direito, governança sustentável e formas tecnológicas de solução de conflitos.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 41 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, certamente, o grande legado do evento.

Neste norte, a coletânea que ora torna-se pública é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e fomentar o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais. Fomentou-se, ainda, a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e os vários campos da tecnologia, notadamente o da ciência da informação, haja vista o expressivo

número de graduandos que participaram efetivamente, com o devido protagonismo, das atividades.

A SKEMA Business School é entidade francesa sem fins lucrativos, com estrutura multicampi em cinco países de continentes diferentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e com três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua vocação para ensino e pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA, cujo nome é um acrônimo significa School of Knowledge Economy and Management, acredita, mais do que nunca, que um mundo digital necessita de uma abordagem transdisciplinar.

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Até 2021, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 07 de agosto de 2020.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

Coordenador Acadêmico da Pós-graduação de Direito e Inteligência Artificial da SKEMA Business School

# CHATBOT NA ADVOCACIA: DINAMIZAÇÃO DO DIREITO NA REALIDADE PANDÊMICA

## CHATBOT IN THE LAW FIRM: DYNAMIZING LAW IN PANDEMIC REALITY

Júlia Fischer Lage <sup>1</sup>

Henrique de Assis Muniz Broilo Rezende <sup>2</sup>

### Resumo

A inerência dos adventos tecnológicos à atualidade exige adaptação jurídica: o Chatbot é a tecnologia para tal. A inteligência artificial através de respostas pré-programadas possibilita a otimização do trabalho do advogado, visto que dispõe-se de ferramentas que aperfeiçoam e agilizam tal ofício. Logo, o objetivo da presente pesquisa se fundamenta na análise da competência do Chatbot no escritório de advocacia, sua abrangência na área jurídica, seus impactos na otimização do trabalho do advogado e a adaptação exigida aos clientes e às empresas, pressupondo-se êxito em sua aplicação. A metodologia da pesquisa contempla o método dialético alicerçado na vertente sociológica-jurídica.

**Palavras-chave:** Direito tecnológico, Chatbot, Advocacia

### Abstract/Resumen/Résumé

The current technological advances require legal adaptation: Chatbot is the technology for such thing. The artificial intelligence designed by pre-programmed responses is a possibility to be used to optimize the lawyer's work, since there're tools that improve and streamline it. Thus, the goal of this research is based on the analysis and demonstration of Chatbot's competence to law firms, its scope in the legal area, its impacts on the optimization of the attorney's work and the adaptation required from customers and companies, assuming the device's achievement when applied. The research's methodology contemplates the dialectical method based on the sociological-legal aspect.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Technological law, Chatbot, Law firm

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito, modalidade integral, pela Escola Superior Dom Helder Câmara.

<sup>2</sup> Graduando em Direito, modalidade integral, pela Escola Superior Dom Helder Câmara.

## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

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” (ALMEIDA, 2006). 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. Caso a “imitação” fosse perfeita durante o *chat*, sendo imperceptível ao homem o fato de estar comunicando-se com um computador, a máquina seria dotada de inteligência, como Turing afirma em “Computing Machinery and Intelligence” (TURING, 1950).

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. Essa adequação, no entanto, é dinâmica, na medida em que o mundo virtual é remodelado constantemente pelos protagonistas das relações sociais, como teoriza o filósofo francês Pierre Lévy:

O jogo da comunicação consiste em, através de mensagens, precisar, ajustar, transformar o contexto compartilhado pelos parceiros. Ao dizer que o sentido de uma mensagem é uma "função" do contexto, não se define nada, já que o contexto, longe de ser um dado estável, é algo que está em jogo, um objeto perpetuamente reconstruído e negociado. Palavras, frases, letras, sinais ou caretas interpretam, cada um à sua maneira, a rede das mensagens anteriores e tentam influir sobre o significado das mensagens futuras. O sentido emerge e se, constrói no contexto, é sempre local, datado, transitório. A cada instante, um novo comentário, uma nova interpretação, um novo desenvolvimento podem modificar o sentido que havíamos dado a uma proposição ( por exemplo) quando ela foi emitida...(LÉVY, 1993,pg 13)

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 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. A adoção do Chatbot se deu gradativamente e hoje é ferramenta ordinária em grandes e médias empresas. Um dos exemplos mais notórios é a Alexa, chatbot desenvolvido pela Amazon (DALE, 2016).

## **2. O CHATBOT EMPREGADO NA ÁREA JURÍDICA**

O programa do Chatbot se dispõe, em suma, de quatro tipologias diferentes. No que tange ao domínio, pode assentar-se como Domínio Aberto (cuja abrangência não é limitada, ou seja, atribui-se ao Chatbot a característica de abordar qualquer assunto incitado) ou Domínio Fechado (no qual o espaço amostral que pode ser mencionado é restrito). No que concerne ao modelo do Chatbot, este pode ser por respostas pré-definidas (em que são atribuídos retornos pré-programadas quando determinada pergunta vier à tona) ou generativo (cuja abrangência de resposta não é prevista, e sim construída ao longo do diálogo) (BOBRIAKOV, 2018).

Sendo de interesse do empregador do Chatbot à área da advocacia, é cabível a resolução do Domínio Fechado e Modelo de respostas Pré-definidas, com intuito de não abranger assuntos que não competem à atuação jurídica.

O uso do Chatbot é extremamente viável quando específico à área do Direito, visto que alguns casos seguem proceduralização muito parecida. O Relatório Geral da Justiça do Trabalho (2018, pg. 41) constatou o recebimento de 2.900.573 casos novos no Tribunal Superior do Trabalho e, dentre esses, a reivindicação mais recorrente foi sobre o Aviso Prévio, contabilizando 652.309 casos. Logo, tendo em vista que cada caso reportado teve o amparo de um advogado, a vultosa carga de processos trabalhistas de um mesmo gênero é notável, sendo contundente a adoção de tecnologia que atuaria de maneira a reduzir o tempo de um profissional do direito com situações reiteradamente levadas ao escritório.

A compilação de incumbências assimiladas ao Chatbot sumariza-se em: primeiramente, comunicação com o cliente via mensagem de texto; identificação da segmentação do Direito cabível à situação exposta pela parte; analogia entre o caso manifesto e situações passadas; avaliação de provas e solicitação de documentos; proposição de soluções ou, em certos casos, instituição de um processo jurídico; e, finalmente, o direcionamento de tais dados ao advogado, para representação do seu cliente.

## **3. REPERCUSSÕES DA ADOÇÃO DO CHATBOT NA ADVOCACIA**

### **3.1. 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, como Pierre Lévy afirma:

Nem os dispositivos de comunicação, nem os modos de conhecimentos, nem os gêneros característicos da cibercultura irão pura e simplesmente substituir os modos e gêneros anteriores. Irão antes, por um lado, influenciá-los e, por outro lado, forçá-los a encontrar seu 'nicho' específico dentro da nova ecologia cognitiva. O resultado global será (já é!) uma complexificação e uma reorganização da economia das informações, dos conhecimentos e das obras. (LÉVY, 1999, pg 218)

A ideia sintetizada pelo filósofo, em suma, menciona a evolução propiciada 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. Logo, não cabe ao profissional alterar toda estrutura antes estabelecida, mas sim, através de novas tecnologias, adaptar sua estrutura trabalhista.

### **3.2. 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 (SANTOS, 2018). 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 seu público por sua plataforma tecnológica bem desenvolvida, ocasiona ampliação de demanda.



A firma Gonçalves Advocacia, situada na capital paulista, constatou tal aumento de satisfação em 185% após a adoção de um Chatbot básico na esfera comunicativa (ZENVIA, 2019). Em suma, a inteligência artificial em evidência cria o cenário próprio para adquirir a confiabilidade do cliente por meio de uma ilusão, na qual subentende-se que a máquina é capaz de prever o que a mente humana em diálogo pensará, sensação essa que se observa com maior tenacidade em indivíduos que não entendem de computadores (WEIZENBAUM, 1976, p. 189; tradução nossa).

### **3.3. 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.

Os custos logísticos representam, em geral, o gasto gerado pelo deslocamento dos profissionais a reuniões e encontros com o cliente. A atribuição ao Chatbot de grande parte de tais mediações cliente-advogado, então, provocaria diminuição desse custo.

A maior procura e satisfação do cliente, como já mencionados, decorrem diretamente no aumento de proposições direcionadas ao advogado. Dessa forma, com o auxílio potencializador do Chatbot, ao agente jurídico atribui-se mais casos, que por silogismo simples, terá por consequência o aumento de receita por maior clientela.

As ações concernentes ao Chatbot, quando aplicado, repercutem na diminuição de horas trabalhadas do advogado, considerando-se que parte do tempo laboral é empregado na comunicação com o cliente. O raciocínio empregatício que relaciona o número de horas trabalhadas com o pagamento a ser feito ao trabalhador, se mostra válido, visto que tais horas especificamente direcionadas à comunicação, não serão mais custo à empresa.

Finalmente, é inerente assentar que a implementação do Chatbot implica gastos. Programadores para a instituição da inteligência artificial ao espaço da advocacia e a manutenção do sistema, aperfeiçoando quaisquer erros que venham à tona na execução do programa, geram custos a empresa. Contudo, tal direcionamento de investimento à tecnologia, considerando-se a redução dos outros custos já mencionados, é compensado no faturamento final. O escritório paulista Gonçalves Advocacia reiterou tal assertiva pela divulgação de seu balanceamento mensal, no qual o gasto encaminhado ao amparo tecnológico foi superado 250 vezes pelo aumento do lucro final (ZENVIA, 2019).

### **3.4. 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, tal como reitera Edgar Morin:

As virtudes cibernéticas não consistem apenas em terem trazido um feixe de conceitos enriquecedores, como a retroação relativamente à interação, o anel em relação ao processo, a regulação em relação à estabilização, a finalidade relativamente à causalidade, todas elas ideias doravante indispensáveis para conceber os fenômenos físicos, biológicos e antropossociais: não consiste apenas no fato de terem ligado este feixe nas e pelas ideias de comando e de comunicação, consiste no fato de terem ligado todos estes termos de modo organizacional e terem originado assim a primeira ciência geral (isto é, física) cujo objeto é a organização. (MORIN, 1997, p. 232)

Evidencia-se, assim, a notável capacidade organizacional da tecnologia, atuando de maneira incessante e com excelência em reproduzir suas redes comunicacionais, atributos os quais, aplicados em realidade jurídica, revolucionam o espaço dialogal de maneira benéfica.

## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A análise exposta, até então, assenta as seguintes premissas: o quão importante é a adoção de tecnologias ao âmbito jurídico e a necessidade de integrá-las no cenário dinâmico da advocacia. Prevê-se, então, ao advogado que utilizar do Chatbot em seu ofício, a otimização de tarefas consideradas repetitivas e inexpressivas ao trabalho jurídico.

Haja visto os impactos na aplicação da inteligência artificial, nota-se a eficácia e precisão da tecnologia, que, não obstante de diminuir a morosidade na resolução de casos, ainda exerce papel na melhoria de satisfação do cliente e maior eficácia no trabalho jurídico. Logo, sua adoção é imprescindível e deve ser feita o mais rápido possível. A automação e ciberização das relações trabalhistas é inerente a atualidade, dessa forma, a aderência ao Chatbot é primordial para habituar-se e modernizar-se em tal conjuntura.

Pautado na Lei de Moore, cuja autoria de Gordon Earl Moore veiculava teoria de que a capacidade tecnológica computacional em pouco tempo tomaria proporções crescentes, de maneira a atrasar a adaptação humana a tal, como reitera o renomado colunista Thomas Friedman (2018): “a tecnologia está evoluindo mais rápido do que a capacidade humana”, assim a adequação é imprescindível e necessária, tão quanto à área jurídica.

## 5. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Clarissa Ribeiro Pereira. Entre e Através: *Complexidade e Processos de Design em Arquitetura; orientadora Anja Pratschke*. Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2006. p. 36.

BOBRIAKOV, Igor. A Comparative Analysis of ChatBots APIs. *Data Science Central*, 24 de ago de 2018. Disponível em: <https://www.datasciencecentral.com/profiles/blogs/a-comparative-analysis-of-chatbots-apis>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

DALE, Robert. *The Return of the chatbots: Natural Language Engineering*. Cambridge University Press, 10 de ago de 2016. Disponível em: [https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/0ACB73CB66134BFCA8C1D55D20BE6392/S1351324916000243a.pdf/return\\_of\\_the\\_chatbots.pdf](https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/0ACB73CB66134BFCA8C1D55D20BE6392/S1351324916000243a.pdf/return_of_the_chatbots.pdf). Acesso em: 25 de maio de 2020.

FRABASILE, Daniela. “A tecnologia está evoluindo mais rápido do que a capacidade humana”, diz Friedman. *Época Negócios*, 2018. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Tecnologia/noticia/2018/03/tecnologia-esta-evoluindo-mais-rapido-do-que-capacidade-humana-diz-friedman.html>. Acesso em: 2 de jun de 2020.

GONÇALVES Advocacia ganha 1,3 mil novos clientes com chatbot para qualificação de leads. *Zenvia*, 17 de abril de 2019. Disponível em: <https://www.zenvia.com/blog/goncalves-advocacia-chatbot-para-qualificacao-de-leads>. Acesso em: 26 de maio de 2020.

LEVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática..* 1 ed. São Paulo: Editora 34 Ltda, 1993. p. 22.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. 1 ed. São Paulo: Editora 34 Ltda, 1999. p. 218.

MORIN, Edgar. *O Método: a Natureza da Natureza*. 2 ed. Mem Martins: Publicações Europa-América LTDA, 1997. p. 232.

SANTOS, Thaís Rodrigues. *Satisfação de Clientes de Instituições Financeiras e Bancos Brasileiros com a Nova Ferramenta de Atendimento Chatbots*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. p. 37-38. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/194862>. Acesso em: 27 de maio de 2020.

BRASIL, Tribunal Superior do Trabalho. *Relatório Geral da Justiça do Trabalho 2018*. Brasília, 2019. p. 41. Disponível em:

<http://www.tst.jus.br/documents/18640430/24641384/RGJT+2018/a351ac73-a2fb-3392-27f3-263c17e76517>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

TURING, Alan. Computing Machinery and Intelligence. *Mind*, vol LIX. Oxford, outubro de 1950. p. 433-460.

WEIZENBAUM, Joseph. *Computer Power and Human Reason: From Judgment to Calculation*. 1 ed. San Francisco: W. H. Freeman and Company, 1976. p. 189.