



UNICEPLAC

CENTRO UNIVERSITÁRIO

Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos –UNICEPLAC

Curso de Direito

Trabalho de Conclusão de Curso

Implementação da Inteligência Artificial em atendimentos remotos: a problemática do acesso efetivo aos serviços judiciais

Gama-DF
2024

ANA CAROLINA LIBERAL DIONIZIO

Implementação da Inteligência Artificial em atendimentos remotos: a problemática do acesso efetivo aos serviços judiciais

Artigo apresentado como requisito para conclusão do curso de Bacharelado em Direito pelo Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac.

Orientador: Prof. Me. Antônio Róger Pereira de Aguiar.

ANA CAROLINA LIBERAL DIONIZIO

Implementação da Inteligência Artificial em atendimentos remotos: a problemática do acesso efetivo aos serviços judiciários

Artigo apresentado como requisito para conclusão do curso de Bacharelado em Direito pelo Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac.

Gama-DF, 19 de novembro de 2024.

Banca Examinadora

Prof. Me. Antônio Róger Pereira de Aguiar
Orientador

Prof.^a . Me. Caroline Lima Ferraz
Examinadora

Prof. Me. João de Deus Alves de Lima
Examinador

Dedico aos meus pais, Andréia Liberal e Wellington Dionizio, que sob muito sol, fizeram-me chegar até aqui, na sombra. Tudo que tenho e sou devo a vocês.

Aos meus irmãos, Washington Augusto e Ana Beatriz, que me inspiram todos os dias, vocês são o motivo da minha alegria.

Aos meus avós paternos, Joaquim e Ana, espero que estejam orgulhosos, agradeço por toda proteção e por sempre me darem forças ai do céu. E aos meus avós maternos, Reginaldo e Eva Geralda, em especial a minha vovó Eva, obrigada por ser minha base, minha conselheira e por nunca me deixar desistir dos meus sonhos.

Agradecimentos

Não poderia finalizar este ciclo sem agradecer a Deus, que em sua infinita bondade me abençoou com pessoas maravilhosas que me ajudaram e me apoiaram durante toda minha trajetória acadêmica e principalmente durante a produção deste artigo.

Agradeço aos meus familiares que me deram todo apoio necessário e foram os meus motivos para continuar, aos meus amigos que dividiram comigo sorrisos, lágrimas e todo mix de sentimentos durante a graduação. Não poderia deixar de agradecer ao meu namorado, Arthur, que foi um suporte essencial para tornar essa trajetória final mais leve, sua positividade e confiança em mim fazem com que eu acredite que não há limites que não consigo superar.

Por fim, expresso minha gratidão ao meu orientador, por todo o apoio ao longo da realização do meu trabalho.

Implementação da Inteligência Artificial em atendimentos remotos: a problemática do acesso efetivo aos serviços judiciários

Ana Carolina Liberal Dionizio¹; Antônio Róger Pereira de Aguiar²

Resumo

Partindo de experiências concretas vivenciadas durante orientações e atendimentos jurídicos realizados no âmbito da Defensoria Pública e nos núcleos de prática universitária, surgiu o interesse em analisar e descrever os prós e contras da utilização da inteligência artificial nos atendimentos remotos realizados pelo Judiciário. O estudo foi desenvolvido apoiado em referências bibliográficas onde ensinam que o operador do Direito deve-se utilizar da retórica, dos avanços tecnológicos e da norma culta da língua portuguesa, entretanto, evitando o uso excessivo do “juridiquês”, uma vez que a melhor comunicação é aquela que não deixa lacunas de interpretações. O objetivo do trabalho é analisar o impacto da implementação da Inteligência Artificial em atendimentos remotos e a problemática do acesso efetivo aos serviços judiciários. Desta forma, dispendo do método indutivo, o presente artigo demonstra a inegável necessidade de utilização dos meios digitais, como a inteligência artificial, para “desafogar” as demandas do judiciário. Noutro giro, enfatiza a importância do uso de linguagens simples e objetivas para a transmissão de mensagens aos leigos e hipossuficientes que buscam a garantia ou defesa de seus direitos.

Palavras-chaves: Inteligência artificial; Limitações; Linguagem Simples; Judiciário.

Abstract

Based on concrete experiences during legal guidance and consultations carried out within the scope of the Public Defender's Office and in university practice centers, interest arose in analyzing and describing the pros and cons of using artificial intelligence in remote consultations carried out by the Judiciary. The study was developed based on bibliographical references which teach that the legal operator must use rhetoric, technological advances and the cultured standard of the Portuguese language, however, avoiding the excessive use of “legalese”, since the best communication It is one that leaves no gaps in interpretation. The objective of the work is to analyze the impact of implementing Artificial Intelligence in remote services and the problem of effective access to judicial services. Thus, using the inductive method, this article demonstrates the undeniable need to use digital means, such as artificial intelligence, to “unburden” the demands of the judiciary. In another turn, it emphasizes the importance of using simple and objective languages to transmit messages to lay people and the disabled who seek to guarantee or defend their rights.

Keywords: Artificial Intelligence; Limitations; Simple Language; Judiciary.

¹Graduando Curso de Direito, do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos–Uniceplac. E-mail: anacarinoliberal1980@gmail.com.

²Mestre em Direito e Políticas Públicas. Docente no Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos –Uniceplac. E-mail: antonio.aguiar@uniceplac.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Atendimentos judiciais feitos com o intuito de garantir os direitos de pessoas hipossuficientes são realizados cotidianamente e em grande escala nos fóruns e tribunais de todo Brasil. Não seria possível concentrar todos os assistidos em um lugar físico e, dessa forma, a implementação da inteligência artificial (IA) na justiça foi um grande passo para promover a celeridade tanto no atendimento quanto no trâmite processual.

No entanto, enquanto a IA oferece inúmeras vantagens, também suscita uma série de questões estratégicas, legais e éticas que precisam ser cuidadosamente consideradas. Nesse sentido, o presente trabalho propõe analisar a seguinte problemática: quais são as possíveis limitações para o acesso efetivo aos serviços judiciários em razão da implementação da inteligência artificial?

Ao longo deste estudo, será examinado o contexto atual da prestação de serviços jurídicos por meio da inteligência artificial, destacando seus benefícios e desafios. Serão também identificadas e analisadas as possíveis barreiras que os usuários da justiça gratuita podem enfrentar ao interagir com sistemas de IA, assim como serão propostas soluções para mitigar tais limitações.

Como hipóteses de limitações é possível observar que as medidas tendentes ao uso da inteligência artificial podem estimular o surgimento de vulneráveis digitais, pessoas que deixam de buscar a tutela de seus direitos por não terem a compreensão e aptidão necessárias ao manuseio de novas tecnologias.

Além disso, pode ocorrer a falha na comunicação dos atos processuais – o que causa prejuízo aos assistidos. O atendimento que deveria ser mais rápido e dinâmico acaba se tornando moroso, pois nem sempre o assistido consegue interpretar as mensagens recebidas ou expõe com clareza sua demanda.

Nesse sentido, a linguagem utilizada pela IA durante o atendimento também será um tópico importante a ser discutido, pois a adoção de linguagem simplificada nos atos decisórios oriundos do Poder Judiciário tem sido um tema amplamente discutido no Brasil, inclusive tendo sua relevância apontada pelo presidente do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o ministro Luís Roberto Barroso.

Partindo de uma experiência prática de atendimento ao público no âmbito da Defensoria Pública de duas das cidades satélites do Distrito Federal surgiu o interesse em abordar e tentar definir qual seria a melhor forma de prestar uma boa assistência jurídica para os hipossuficientes, utilizando a IA e todos os meios digitais de maneira eficaz. Conciliando a otimização do tempo de atendimento e a resolução das demandas com o auxílio aos assistidos, visando a melhor compreensão das movimentações processuais, haverá o cumprimento dos princípios processuais relativos à melhor prestação jurisdicional.

Em visão ampla, o conteúdo presente neste artigo não apenas pretende contribuir para o entendimento das implicações jurídicas da utilização da IA na assistência jurídica, mas também busca fornecer *insights* valiosos para aprimorar a acessibilidade e a eficácia do sistema de justiça como um todo.

Diante do exposto, no desenvolvimento deste trabalho serão abordadas as diversas formas de acesso à justiça, desde as maneiras convencionais como o atendimento presencial até o atendimento realizado por meio da IA e suas inúmeras ferramentas utilizadas na justiça digital. Serão tratados também os limites resultantes da falta de prática e intimidade com as ferramentas digitais e, além disto, será demonstrada a importância do uso de linguagem simples para realização

dos procedimentos judiciais visando que a interpretação dos leigos seja satisfatória para a administração da justiça.

2 ACESSO À JUSTIÇA

O Estado, na qualidade de guardião da harmonia social, assumiu de forma exclusiva a resolução dos conflitos intersubjetivos decorrentes da violação da ordem jurídica, restringindo o alcance da autotutela. Conseqüentemente, conferiu a um de seus Poderes, o Judiciário, a competência para dirimir tais controvérsias por meio da aplicação do direito objetivo, concebido abstratamente, às situações concretas (Fux, 2002).

A função jurisdicional competente ao Poder Judiciário “expressa o encargo que têm os órgãos estatais de promover a pacificação de conflitos interindividuais, mediante a realização do direito justo e através do processo”, nas ideias de Cintra, Grinover e Dinamarco (CNMP,s.a).

Nesse sentido, a ordem judiciária do Brasil é descrita pelo art.92 da Constituição Federal de 1988 dividindo os órgãos em: Supremo Tribunal Federal (STF), Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Superior do Trabalho (TST), Tribunais Regionais Federais (TRF) e Juízes Federais, Tribunais e Juízes do Trabalho, Tribunais e Juízes Eleitorais, Tribunais e Juízes Militares, Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios (Brasil, 1988)

Por meio da jurisdição e provocado pelo interessado que exerce a ação, o Estado busca a resolução de conflitos, o reconhecimento judicial das relações jurídicas bem como satisfazer e proteger os direitos dos cidadãos. A partir desta linha de raciocínio se faz a aplicação do princípio da tutela jurisdicional efetiva que está previsto no art. 5º, XXXV, da CF/1988 que diz “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988) o que enfatiza o direito de acesso aos tribunais em prol da defesa dos direitos individuais, de forma que não existam obstáculos que dificultem esse acesso (Fux, 2002).

O pleno acesso à justiça deve ser garantido a todos, sendo esta a base de todo ensino teórico jurisdicional, sendo esse acesso passível de mudanças em concordância com as que são sofridas, também, pelo processo civil, porém sempre se atinando ao que é expresso na CF/1988 (Zanini, 2017, p. 15).

Nesse sentido, o acesso à justiça é a mais elementar garantia do processo e da própria jurisdição, pois materializa a garantia constitucional de que o cidadão obterá dos poderes constituídos o respeito aos seus direitos e à pronta restauração daqueles que lhe forem violados (Zanini, 2017, p. 11 e 14).

Dessa maneira, para que exista uma efetiva integração ao ordenamento jurídico brasileiro, o Estado deve garantir condições necessárias que contemplem todos os indivíduos. Assim, o acesso à Justiça pode ser visto como um requisito fundamental além de ser um pilar dos direitos humanos. Sua aplicação deve ter como objetivo final o alcance dos mais diversos tipos de pessoas, desde analfabetos e leigos até aqueles que possuem formação superior.

Atualmente existem diversas maneiras da população buscar a garantia de seus direitos, como por exemplo: 1) ação judicial direta, que é a forma mais comum e tradicional de acesso ao Judiciário. Qualquer cidadão pode ingressar com uma ação judicial, representado por um advogado, para resolver uma disputa ou reivindicar um direito; 2) Defensoria Pública: que desempenha um papel crucial na promoção do acesso à justiça, especialmente para aqueles que não possuem condições financeiras

de contratar um advogado particular, denominados hipossuficientes (ChatGPT, 2022).

A Defensoria oferece assistência jurídica gratuita e integral para pessoas de baixa renda, garantindo que todos, independentemente de sua condição econômica, possam ter seus direitos defendidos em juízo; 3) Juizados Especiais: criados para facilitar o acesso à Justiça, os Juizados Especiais Cíveis e Criminais são instâncias que julgam causas de menor complexidade de forma mais rápida e informal. Eles permitem que o cidadão ingresse com ações de pequeno valor ou menor potencial ofensivo sem a necessidade de um advogado, promovendo uma justiça mais acessível e eficiente; 4) Mediação e Arbitragem: essas são formas alternativas de resolução de conflitos que podem reduzir a sobrecarga do sistema judiciário (ChatGPT, 2022).

A mediação envolve um terceiro imparcial que ajuda as partes a chegarem a um acordo, enquanto a arbitragem envolve um árbitro que decide a questão. Ambas as práticas buscam soluções consensuais e mais rápidas do que os processos judiciais tradicionais. E por fim, 5) a Justiça Digital: a implementação de plataformas digitais e ferramentas tecnológicas tem ampliado o acesso ao Judiciário. Sistemas como o Processo Judicial Eletrônico (PJe) facilitam o acompanhamento dos processos e reduzem a burocracia, permitindo que os cidadãos e advogados acessem informações processuais de forma mais ágil e transparente (ChatGPT, 2022).

O acesso à justiça é um assunto que já vem sendo discutido desde o século XX quando os professores Mauro Cappelletti e Bryan Garth ainda na década de 1970 iniciaram o projeto global denominado de “Projeto Florença de Acesso à Justiça” sendo um marco importante para qualquer investigação relacionada as dificuldades do acesso à Justiça (*Global Access to Justice*, s.a.).

Durante a elaboração do mencionado projeto foram analisados os obstáculos que impediram muitas pessoas de ajuizarem suas demandas e por consequência terem seus direitos assegurados. O grupo de pesquisadores contou com uma equipe multidisciplinar de advogados, sociólogos, antropólogos, economistas e formuladores de políticas, originários de aproximadamente trinta países diferentes (*Global Access to Justice*, s.a).

Mesmo reconhecendo que definir a expressão “acesso à justiça” é difícil, dentro do projeto Florença foram propostas 2 (duas) finalidades básicas ao sistema jurídico, sendo: a) o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou; b) resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Desta forma, o enfoque conceitual, segundo os autores citados, baseia-se em dois aspectos: o sistema deve ser igualmente acessível a todos e deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. O resultado final da pesquisa comparativa mencionada foi condensado em um tratado de 5 (cinco) volumes intitulado “*Access to Justice*” (Cappelletti; Garth, 1988, p.8).

Diante dos dados e resultados apresentados é possível compreender que um primeiro obstáculo ao efetivo acesso à justiça aparece no tocante às custas do processo, pois o elevado dispêndio de dinheiro dificulta (quando não impede) o acesso dos pobres e, portanto, não gera resultados justos nem no plano individual e nem no plano social. A análise deste ponto pode ser enxergada a partir de uma proposta que siga pela linha da evolução nos paradigmas estatais (Silva; Carneiro; Eccard, 2022, p. 277).

Partindo da premissa que o Direito está em constante evolução, faz-se necessária a utilização dos dados obtidos através do projeto Florença e a devida aplicação dos estudos e resultados na contemporaneidade, que necessita de soluções atuais para problemas antigos. É de suma importância identificar os obstáculos que

surgiram no mundo contemporâneo ao efetivo acesso à justiça e da mesma forma oferecer possíveis soluções (Silva; Carneiro; Eccard, 2022, p. 276).

Seguindo a mesma linha de raciocínio do Projeto Florença, foi criado um projeto de pesquisa que ainda está em andamento, sendo intitulado como *Global Access to Justice Project*, sob a coordenação de Alan Peterson, Bryant Garth, Cleber Francisco Alves, Diogo Esteves e Earl Johnson Jr. De acordo com o site *Global Access to Justice Project* (2024) o projeto tem o objetivo fundamental de “pesquisar e identificar soluções práticas para a problemática do acesso à justiça, formando uma rede internacional de pesquisadores advindos de todas as partes do mundo, e em uma escala global sem precedentes”.

Por acreditarem que o acesso à justiça constitui um dos deveres cívicos mais básicos de um Estado Democrático que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos. Os pesquisadores deste projeto documentam as tentativas, conquistas e fracassos de todos aqueles que trabalham incansavelmente na busca pela justiça no chamado mundo real (*Global Access to Justice*, 2024).

Ao decorrer do estudo foi identificado que ainda existem “barreiras econômicas, sociais, culturais e psicológicas que impedem ou inibem muitos, e não apenas os mais pobres, de acessarem e fazerem uso do sistema de justiça” (*Global Access to Justice Project*, 2024).

O estudo, adaptação e resolução das supramencionadas barreiras fará com que um número maior de pessoas consiga ter acesso à justiça em geral de modo que nenhum direito seja banalizado.

3. ACESSO À JUSTIÇA DIGITAL

No século atual, o uso da internet deixou de ser algo meramente eventual ou apenas uma forma de entretenimento e tornou-se uma maneira de pleno exercício de cidadania e principalmente um direito fundamental. A aprovação da PEC 47/2021 foi um marco importante para a garantia da inclusão digital, pois acrescentou esta ao rol de direitos fundamentais de todos os cidadãos, previsto no art. 5º, inc. LXXIX da CF/88. Ato que se destaca como um dos muitos aspectos decorrentes da realidade virtual de um mundo digital que integra o ciberespaço. Atualmente, para o pleno exercício de direitos civis, políticos, de liberdade e cidadania, é inegável a necessidade de incluir as pessoas nesse mundo digital (Senado Federal, 2022).

Entende-se que esse novo direito à inclusão digital é uma decorrência lógica do direito humano enunciado no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) de 1948, que afirma: "Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; esse direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras" (UNICEF, s. a.).

O dispositivo contido na DUDH da ONU confere legitimidade formal e material, no plano internacional do sistema global de proteção dos Direitos Humanos, ao reconhecimento do direito à inclusão digital como um direito humano a ser amparado e protegido, como uma espécie de direito necessário para a proteção do direito à liberdade de opinião e expressão, na sua vertente de liberdade de utilizar qualquer meio para a manifestação desse direito, bem como de obter e transmitir informações por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (Silva, 2023, p. 5).

Seguindo esta linha de raciocínio, é necessária a disponibilização de mecanismos voltados à integração ao meio digital que permitam o cidadão tanto transmitir quanto receber informações claras e precisas (Silva, 2023, p.30).

Trazendo para o campo de atendimento no Judiciário, quanto a integração ao meio digital, muitos especialistas desenvolveram mecanismos e estratégias viáveis para a aplicação e utilização da internet como aliada ao trabalho da justiça. Mas é de supra importância levar em consideração a dificuldade que os brasileiros têm de superar a oposição tradicional à inovação. Dito isto, a utilização de ferramentas digitais e tecnológicas como a IA, não exclui a opção do assistido de receber um atendimento humano e individual (CNJ, s.a).

O direito por ser dinâmico faz adaptações visando uma maior integração da população na busca pela reparação de seus direitos violados e na garantia dos direitos fundamentais. O avanço da tecnologia já vinha facilitando o trabalho realizado no judiciário, e nesse sentido é possível citar mais alguns marcos reveladores do avanço na prestação jurisdicional: a edição da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispôs sobre a informatização do processo judicial (Brasil, 2006); a Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do CNJ que instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe); e a edição da Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, pela qual o CNJ estabeleceu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário(ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026 (CNJ, 2021).

Com o advento da Pandemia do Covid-19 as soluções que seriam temporárias surtiram um efeito tão positivo nos serviços jurisdicionais que tiveram sua implementação estendida. Muitos locais adotaram o estilo de trabalho híbrido, inclusive os fóruns e tribunais (Senado Federal, 2022)

Nesse sentido, pensando na redução de servidores trabalhando presencialmente e por consequência na alta demanda online que otimizou os gastos dos assistidos com locomoção foi desenvolvido o chamado justiça 4.0, um programa implementado pelo CNJ que tem o intuito de aproximar o sistema Judiciário brasileiro da sociedade garantindo um serviço mais rápido, eficaz e acessível, além de promover soluções digitais mais produtivas e transparentes aos processos (CNJ, s. a.)

De acordo com o exposto no site do CNJ foram criados núcleos de justiça 4.0 que atuam de forma integralmente digital, proporcionando maior agilidade e efetividade à Justiça. Esta iniciativa foi formalizada pela Resolução n. 385/2021 do CNJ, autorizou a criação desses núcleos pelos tribunais de todo o país. (CNJ, s. a)

O atendimento realizado por meio do uso da tecnologia passou a ser permanente no ano de 2021 quando o CNJ aprovou o “balcão virtual” que proporcionou o acesso remoto direto e imediato dos usuários dos serviços da Justiça às secretarias das Varas em todo o país. O serviço remoto tem sido vantajoso na realização de audiências, no protocolo de processos, transmissão de informações e ainda no atendimento dos assistidos, ações essas que dispensam os gastos na locomoção além de outros custos que são economizados de forma a beneficiar todos os envolvidos no trâmite processual. (CNJ, 2021)

Em que pese as medidas apresentadas tenham o objetivo de “desafogar” a demanda do Judiciário, ainda é possível encontrar algumas dificuldades na implementação da justiça digital que por mais simples que pareça sua utilização ainda encontra assistidos que possuem limitações quanto a leitura e interpretação das mensagens no atendimento remoto bem como nas palavras utilizadas pelos servidores durante o atendimento humano. Cabendo aos servidores o senso de utilizarem uma linguagem mais concisa e simples possível para transmissão da informação em determinadas situações.

Além das dificuldades apresentadas pelos assistidos, os próprios operadores do Direito vêm demonstrando impasses relacionados ao uso proveitoso da tecnologia.

Visto que mesmo estudiosos buscando maneiras de adotar e aperfeiçoar inovações tecnológicas voltadas ao acesso à justiça e aplicação do Direito, a velocidade com que essas ações vêm acontecendo não se compatibiliza com a histórica velocidade em que mudanças legislativas, procedimentais e de mentalidade se dão no Poder Público (CNJ, 2023)

É dever daqueles que garantem e protegem os direitos fundamentais manter a busca pela devida atualização cognitiva, sobretudo com relação as normas legislativas e suas aplicações satisfatórias. Nesse sentido, observa-se a necessidade da atualização dos estudos interdisciplinares:

[...] O fato do desconhecimento generalizado dessas questões tecnológicas pela grande maioria dos operadores e estudiosos do Direito, do momento em que nos encontramos e quais são os desafios e os cenários futuros, é algo preocupante. O estudo e a formação do profissional do Direito não vêm ajudando muito, pois têm sido excessivamente dogmático, autocentrado e conservador, desprezando a interdisciplinaridade com as demais ciências, tais como as do conhecimento e da computação. Em regra, nos dias de hoje, a sociedade em geral, bem como grande parte dos operadores do Direito, sequer conhecem o que já existe em termos de tecnologia aplicada ao Direito e ao Judiciário e em funcionamento no Brasil e no mundo; [...] (Mariano, 2023, p. 48).

Portanto, ainda que exista diversos mecanismos sendo utilizados de maneira eficaz por grandes ambientes de assistência judiciária, melhorando significativamente o modo de produção. Noutra giro, os mesmos mecanismos que estão à disposição acabam não sendo totalmente aproveitados pelos servidores que, em decorrência da ignorância interdisciplinar e falta de interesse em aprender, acabam deixando de lado a utilização de algo proveitoso (Mariano, 2023).

Destarte, sem um entendimento adequado do presente e uma visão clara do futuro próximo da inovação tecnológica, tanto no Poder Judiciário brasileiro quanto fora dele, corre-se o risco de comprometer a segurança e as conquistas socioeconômicas. Pois o atendimento jurídico realizado com apoio de IA e qualquer mecanismo digital deve ter o olhar voltado tanto para a interpretação do assistido e clareza de informações de quem está prestando o atendimento quanto para a segurança dos dados que serão fornecidos. (CNJ, s. a.)

Isso ocorre devido aos impactos diretos que essas inovações podem ter no modelo da prática judiciária, na aplicação do direito e no acesso à justiça. Sem conhecimento e debate democrático, torna-se impossível desenvolver uma perspectiva crítica nessa área, bem como criar normas ou métodos para evitar a acumulação desses prejuízos. (CNJ, s. a.)

Para a demanda supramencionada Raul Mariano Junior (2023, p. 49) apresenta uma proposta dizendo que de forma urgente e indispensável os cursos de graduação e as pesquisas de pós-graduação devem ser reformulados sendo forçosa a revisão e reavaliação de nossas tradições jurídicas, legais e filosóficas com rapidez, e ao mesmo tempo os discentes devem aprender sobre tecnologia, para que se possa compreendê-la e incorporá-la positivamente à prática do direito e dentro do Poder Judiciário. Finaliza a proposta dizendo que é necessário rever séculos de tradição em pouquíssimos anos.

A reformulação dos cursos de graduação e pesquisa será de grande valia para os novos operadores do Direito que irão adentrar os locais de trabalho e aplicação do Direito com a devida capacidade de transmitir seus conhecimentos interdisciplinares

para os antigos servidores que possuem uma maior dificuldade de adaptação (Mariano, 2023, p. 49).

A mudança é morosa e em muitos casos o novo não é facilmente recebido, porém é inquestionável sua necessidade. Em algumas universidades esse método vem sendo aplicado com o uso de matérias alternativas e em alguns casos optativas, servindo de todo modo como um acréscimo significativo à formação do discente (Mariano, 2023).

Quando o acesso é discutido ele deve ser entendido como algo que acolhe não somente o assistido, mas também aquele que presta o atendimento para que não haja falha na comunicação e principalmente que vise a um bem comum, sendo ele um atendimento repleto de celeridade, transparência e eficiência.

O acesso ao Poder Judiciário é vital para a manutenção da Justiça e da ordem em uma sociedade democrática. Diversas formas de acesso foram desenvolvidas para garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social ou econômica, possam buscar a tutela de seus direitos. Desde a tradicional ação judicial até métodos mais modernos como o acesso digital, passando pela Defensoria Pública e os Juizados Especiais, o Brasil tem buscado caminhos para tornar a justiça mais acessível e eficiente (CNJ, 2024).

A inteligência artificial é uma realidade no Poder Judiciário, apresentando projetos no STF, TJPE, TST, TJRO e TJDFT que já trazem benefícios. Sendo grande parte das iniciativas no âmbito Justiça voltadas a classificação de modo supervisionado, isto é, ainda existe a necessidade de que um *expert* gerencie os atributos do processamento para garantir a efetividade do trabalho – visível que não há como a máquina substituir por completo o trabalho humano.

Entre as atividades que a IA está sendo construída para desempenhar nos fóruns podem ser elencadas: auxiliar a elaboração de textos jurídicos, reconhecer detentos através da face, identificar classe e assunto do processo a partir da petição inicial, identificar processos com similaridades e repercussão geral, realizar movimentos processuais e decisões de magistrados com a devida autorização competente e predição de séries temporais como a Justiça em Números, afim de subsidiar a criação de políticas públicas (TJDFT, 2019).

Em 2019, Júlio César Barroso Pacheco, realizou um trabalho com o intuito de descrever as possibilidades de utilização da IA no Poder Judiciário. Entre as possíveis aplicações citou o uso de *chats* automatizados que entram em contato com os jurisdicionados, interfaces conversacionais que são conhecidas como *bots* ou *chatbots*, que tem como intuito poupar o serviço de secretariado ao responder as dúvidas dos assistidos e fornecer orientações limitadas ao seu roteiro de trabalho.

Outros pontos importantes de auxílio da aplicação de IA aos órgãos do Poder Judiciário são: a organização e distribuição de trabalhos no setor laborativo, o auxílio na tomada de decisão em demandas repetitivas, a verificação de possíveis casos de prevenção ou similaridade processual, sugestões de textos jurídicos, a verificação de petições iniciais, produção de resumos personalizados de textos jurídicos além da função de secretário em audiências virtuais (Pacheco, 2019, p. 19-24)

Uma iniciativa do STF em convênio com pesquisadores da Universidade de Brasília (UNB) repercutiu e deu origem ao projeto de “Pesquisa e Desenvolvimento de aprendizado de máquina (*machine learning*) sobre dados judiciais das repercussões gerais do Supremo Tribunal Federal” desenvolvido em 2018, e se tornou grande destaque na implementação da IA no Judiciário, sendo intitulado de Victor (STF, 2021).

Trata-se de um projeto que envolve a parceria entre 3 (três) cursos da UnB:

Direito, Engenharia de Software e Ciência da Computação. Tem por objeto a aplicação de métodos de aprendizado computacional de máquina com o objetivo de usar seus potenciais no reconhecimento de padrões nos processos jurídicos relativos a julgamentos de repercussão geral do STF (Maia Filho, Junquilha, 2018, p. 225).

A finalidade do projeto não é que o algoritmo tome a decisão final acerca da repercussão geral, mas sim que, com as máquinas “treinadas” para atuar em camadas de organização dos processos, os responsáveis pela análise dos recursos possam identificar os temas relacionados de forma mais clara e consistente, gerando assim mais qualidade e velocidade ao trabalho de avaliação judicial, com a redução das tarefas de classificação, organização e digitalização de processos (Maia Filho, Junquilha, 2018, p. 226).

Seguindo a linha de raciocínio que defende a implementação das ferramentas tecnológicas que visem a celeridade processual, durante o XIII Encontro Nacional do Poder Judiciário, realizado na cidade de Maceió no ano de 2019, o ex-presidente do CNJ e do STF, ministro Dias Toffoli, afirmou ser necessário manter esse cenário de evolução que exige criatividade e inovação, com o uso de técnicas modernas de gestão, com a ajuda da tecnologia, a exemplo da inteligência artificial, além do tratamento adequado de conflitos e do incentivo à conciliação.

O fato é que para garantir a introdução de grandes volumes de tecnologia da informação e comunicação, que sejam amplamente utilizadas pelas partes interessadas, de forma eficaz e eficiente, é necessário transformar essas ações em um pensamento estratégico que envolve reavaliar modelos de negócio, modelos produtivos e modelos de comunicação. É necessário transformar digitalmente uma organização e não somente digitalizar processos (Cappelli; Nunes; Oliveira, 2021, p. 87).

Treinar aqueles que utilizarão da assistência digital para realizar os atendimentos e atos judiciais é necessário pois somente assim a aplicação de inteligência artificial, programas digitais de edição de processos, organização de atendimentos e orientações, fará sentido e será devidamente aproveitada (CNJ, 2024).

O constante aprimoramento dessas formas de acesso é essencial para fortalecer a confiança da população no sistema Judiciário e assegurar que a justiça seja, de fato, um direito de todos.

4. PROBLEMÁTICA DA UTILIZAÇÃO DE IA NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO JUDICIÁRIO

Até hoje não há um consenso entre estudiosos e usuários de IA que determine se as mudanças tecnológicas, em especial as ocorridas no âmbito do acesso à justiça, são boas ou ruins. Há quem as celebre e quem as critique, contudo, trata-se de uma tendência mundial irreversível. Assim como a economia, a saúde, a educação, astronomia e tantas outras áreas do conhecimento que sofrem impactos do desenvolvimento tecnológico, no Direito, igualmente há prós e contras nessa evolução (Mariano, 2023, p. 201).

Observando mais especificamente Direito e o processo, a resistência a aceitar mudanças de paradigmas trazidas pela tecnologia é significativamente mais intensa e duradoura, possivelmente devido ao conservadorismo dos profissionais da área ou à longa história e tradição do próprio Direito. No entanto, também é importante considerar uma troca nesse processo, visto que os benefícios trazidos por esta inovação tecnológica facilitam e contribuem para o acesso à justiça bem como para

celeridade da tramitação processual (Mariano, 2023, p. 201).

Insta salientar que o devido processo legal deve ser observado, pois a forma como a tecnologia vem se relacionando com ele é de extrema importância. O contato da IA com os assistidos vai além do simples atendimento para consultoria jurídica, um dos problemas que muito aflige quem utiliza esses serviços é o da privacidade e a exposição indevidos de dados sensíveis ou protegidos, de forma indevida ou despercebida, por instituições públicas, como os tribunais.

Historicamente, a população brasileira sempre foi marcada por uma enorme desigualdade social e econômica. Em virtude disto, a barreira para o acesso à justiça tem diversas origens, em especial a baixa renda da população que afeta diretamente na falta de escolaridade adequada. O índice de evasão escolar no Brasil nos últimos anos tem sido extremamente alto.

Em uma pesquisa realizada no ano de 2022 pelo Ipec (Inteligência em Pesquisa e Consultoria Estratégica) para o Unicef (Fundo das Nações Unidas para a Infância) foi concluído que 2 milhões de crianças e adolescentes de 11 a 19 anos não estão frequentando a escola no Brasil. (Unicef, 2022)

Os dados mencionados impactam diretamente no futuro dessas crianças e adolescentes que deixam os estudos muitas vezes pela necessidade de trabalhar a fim de conseguir sustento para sua família. Uma pessoa sem uma base acadêmica estruturada não possui capacidade em interpretar informações básicas sem a ajuda de um terceiro. (Unicef, 2022)

Maria Petri (2023, p. 15) leciona que, um texto é composto por um conjunto de enunciados linguísticos em que os pressupostos, as intenções, os implícitos, somados a fatores situacionais, criam um universo a ser desvendado pelo leitor. Um dos fatores fundamentais que se relacionam com a compreensão é o conhecimento prévio, que possibilita ao leitor a construção do sentido. Sem esse conhecimento prévio uma leitura de algo que seria simples acaba se tornando indecifrável.

A constatação de que diferentes leitores podem interpretar de forma diversa os fatos apresentados no mesmo texto evidencia que de um leitor para outro, ou mesmo em momentos diferentes do mesmo leitor, a bagagem cognitiva armazenada durante o percurso de vida de cada um desempenha um papel muito importante no processo de leitura (Petri, 2023, p. 15).

Caso o leitor não tenha uma bagagem cognitiva suficiente, textos básicos podem se tornar difíceis de compreender. Desta maneira, Petri conclui seu raciocínio dizendo que o contexto situacional em uma situação de interlocução torna-se muito importante, pois, dessa forma, percebe-se claramente que cada enunciação pode ter uma multiplicidade de significações, isto porque as intenções do locutor, ao produzir um enunciado, podem ser as mais variadas. Em decorrência disso, torna-se imprecisa a ideia de que existe uma interpretação única e verdadeira (Petri, 2023, p. 15)

Trazendo para o campo filosófico, Gadamer defende em sua obra “Verdade e Método” a vulnerabilidade de um conhecimento universalmente válido, de uma verdade absoluta que poderia ser generalizada a partir de uma experiência particular e histórica. (Gadamer, 2005)

Apoiado na convicção de que não é possível ter uma interpretação única e verdadeira, o uso de palavras e expressões que mais se aproximam da realidade daqueles que buscam os serviços gratuitos fornecidos pelo poder Judiciário é uma alternativa para a problemática da utilização de IA nos atendimentos remotos do Judiciário.

Como exemplo prático é possível citar o artigo publicado por Pozzobon *et al.*,

que apresenta o desenvolvimento de um *chatbot* foi produzido em Santa Catarina para atendimento em uma secretaria acadêmica utilizando a linguagem simples para facilitar a comunicação. De forma introdutória, o artigo explica que os *chatbots* constituem programas computacionais que empregam técnicas de IA e Processamento de Linguagem Natural (PLN), sendo projetados com a finalidade de simular diálogos e fornecer respostas a questionamentos, buscando criar a impressão de uma interação análoga à comunicação humana (Pozzobon et al., 2024, p. 369).

Os avanços nas técnicas de IA têm tornado a interação entre máquina e humano mais realista, ampliando, assim, a aplicação desses sistemas em distintos domínios, abrangendo setores como atendimento ao usuário, suporte ao cidadão e assistentes digitais (Pozzobon et al., 2024, p. 369).

Entretanto, o desenvolvimento de *chatbots* baseados em IA enfrenta desafios na compreensão de perguntas em linguagem natural e na geração de respostas confiáveis. No contexto de *chatbots*, uma das dificuldades encontradas pelas pessoas é a utilização dos termos adequados para realizar solicitações, e conseqüentemente a compreensão das respostas (Pozzobon et al., 2024, p. 370).

A assimetria entre as pessoas está cada vez mais evidente, não só pelo aspecto econômico, mas especialmente pelo distanciamento entre os que conhecem e usam e os que não conhecem ou não têm acesso à tecnologia. Esse abismo entre grupos de pessoas está se alargando, criando muitas oportunidades de ganhos, mas também colocando em risco direitos fundamentais, valores historicamente consagrados, e a própria estrutura do Estado de Direito (Junior Mariano, 2023, p. 204).

Dessa forma, o uso da linguagem simples é uma forma de comunicação direta e acessível, projetada para garantir que informações sejam facilmente compreendidas por um público diversificado. Além disso, o uso de palavras comuns, evitando jargões e complexidades desnecessárias (como palavras em latim), enfatizando a clareza e a concisão na transmissão de mensagens além de facilitar o trabalho contribui para redução desta assimetria notória (Enap, 2020)

Diante do exposto e trazendo ao objeto de estudo deste trabalho, é possível observar que as dificuldades decorrentes da falta de educação primária podem acarretar em problemas na vida adulta como por exemplo a dificuldade em interpretar mensagens enviadas por uso de IA. Neste caso, o uso da linguagem simples mostra-se imprescindível não somente na fala dos juristas, mas também nos textos produzidos por eles a fim de mitigar as desigualdades relacionadas com o acesso à Justiça.

5. APLICAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES

O Direito é a alternativa que o mundo concebeu contra a força bruta. Em lugar de guerras, duelos ou brigas – debates públicos; em vez de armas, socos ou chutes – ideias e argumentos (Petri, 2023). A brilhante frase transcrita foi retirada da apresentação feita pelo ministro Luís Roberto Barroso no livro Manual de Linguagem Jurídica publicado em 2023 e escrito por Maria Petri.

Para a devida aplicação do Direito é necessário que os operadores se utilizem da linguagem que tradicionalmente é compreendida como um sistema de sinais empregados pelo homem para exprimir e transmitir suas ideias e pensamentos. Desde os mais remotos tempos, o homem procura comunicar-se com os demais, e para tanto foi desenvolvendo vários sistemas de sinais, como os gestos, os gritos, os olhares e finalmente a fala (Petri, 2023, p.1).

É possível dizer que a linguagem é a matéria-prima do Direito, uma vez que “poucas profissões preocupam-se tanto com a linguagem quanto o Direito” (Tiersma, 1993). Ora, veja que é essencial o uso da linguagem não somente para compartilhar a doutrina, a jurisprudência e a legislação, mas também para legitimar todas essas ações tanto de maneira oral quanto através de documentos escritos.

Ao realizar um estudo acerca da linguagem jurídica brasileira, entende-se que esta pode ser interpretada como uma coleção complexa de hábitos linguísticos, que se desenvolveram ao longo de vários séculos, e que continuam sendo utilizados por operadores do Direito de maneira estratégica a fim de que atinjam seus objetivos (Tiersma, 1999).

Hábito linguístico (jurídico), por sua vez, é caracterizado como sendo o uso ordinário da linguagem culta, terminológica, de sentenças extensas e complexas, redundâncias, latinismos, construções impessoais, além de outros mecanismos de persuasão linguística, que funcionam “na prática e pela prática”, e que remetem a um neologismo cada vez mais em uso no Brasil, o “juridiquês” (Fröhlich, 2015).

O referido termo é objeto de debate que traz à tona o empasse entre falar de maneira culta e transmitir com clareza a mensagem proferida. Segundo o pensamento de Fröhlich, “juridiquês” é caracterizado como o uso da linguagem jurídica de forma exagerada e complexa, que se propõe, mesmo que inconscientemente, a persuadir e desorientar o leitor, utilizando-se de recursos linguísticos altamente terminológicos (como o uso de jargão profissional). (Fröhlich, 2015, p. 215).

Estes jargões são muitas vezes arcaicos (como o uso extremo de latinismos), e de construções impessoais (como o uso de passivas), que despessoalizam o autor da fala, mas que, não raras as vezes, são vistos como necessários para validar o gênero do documento (como leis e códigos). Ele é defendido pelos juristas mais clássicos, com o argumento de que dessa forma não haveria lacunas de interpretação no texto, e odiado pelos vanguardistas, que prezam por uma linguagem jurídica mais limpa, clara e eficiente (Fröhlich, 2015, p. 215).

Em situações de comunicação que ocorrem entre operadores do Direito, ou seja, entre aqueles dotados de formação jurídica, a escolha por palavras mais rebuscadas ocorre de maneira mais natural e em alguns casos de forma involuntária. Observa-se que dentre este meio aqueles que se utilizam de termos que fogem do padrão de formalidade, como expressões distintas do português ou palavras com significados pouco conhecidos tendem a ser respeitados e vistos como dominadores da retórica.

Não obstante, faz-se necessário observar que, o que estes operadores não percebem é que há situações nas quais documentos jurídicos, mensagens e sustentações orais, fogem da esfera estritamente forense e adentram a esfera pública (Lages, 2012, p. 174).

O que frequentemente acontece é que a mensagem não é clara para o leigo que está sendo parte no processo, nem para os auxiliares da justiça e em muitos casos é comum ouvir relatos de juristas que contestam a prática do juridiquês, argumentando de que nem mesmo eles sendo doutores e operadores do Direito reconhecem e entendem completamente tudo o que é dito/escrito neste formato.

Para que alguém cause impacto de forma significativa em um grande número de pessoas, é fundamental que a mensagem dita ou escrita seja clara, direta e concisa, além de ser acessível a todos. Desta forma, não existirá pessoas que concordam apenas pelo constrangimento de não conseguir debater sobre o assunto e colaborar com novas ideias possivelmente proveitosas.

O fato é que o texto descrito no parágrafo único do art. 1º da Constituição Federal onde diz “todo poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente” não tem valia se os detentores do poder não conseguem compreender os atos e explicações transmitidas pelos juristas e formuladores das leis que norteiam as tomadas de decisões. (Brasil, 1988)

Por esta razão, visando aplicar a transparência e adotar a linguagem simples, direta e compreensível a todas as pessoas na produção das decisões judiciais e na comunicação geral com a sociedade foi desenvolvido o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, que consiste na adoção de ações, iniciativas e projetos a serem desenvolvidos em todos os segmentos da Justiça e em todos os graus de jurisdição (CNJ, 2023).

A linguagem simples também inclui acessibilidade de maneira que os tribunais aprimorem as formas de inclusão, com o uso de Língua Brasileira de Sinais (Libras) e audiodescrição ou outras ferramentas similares, sempre que possível. (CNJ, 2023)

O CNJ elencou através de uma publicação em seu site oficial de notícias que todos os tribunais envolvidos ao pacto mencionado assumissem o compromisso de, sem negligenciar a boa técnica jurídica, estimular os juízes e setores técnicos a utilização de uma série de procedimentos que facilitaram o entendimento dos leigos acerca das demandas judiciais. Dentre estes procedimentos estão: a eliminação de termos excessivamente formais e dispensáveis à compreensão do conteúdo a ser transmitido; a adoção da linguagem direta e concisa nos documentos, comunicados públicos, despachos, decisões, sentenças, votos e acórdãos; a explicação sempre que possível, sobre o impacto da decisão ou julgamento na vida do cidadão. (CNJ, s. a.)

Além de utilizar versão resumida dos votos nas sessões de julgamento, sem prejuízo da juntada de versão ampliada nos processos judiciais; fomentar pronunciamentos objetivos e breves nos eventos organizados pelo Poder Judiciário; reformular protocolos de ventos, dispensando, sempre que possível, formalidades excessivas e por fim, utilizar linguagem acessível à pessoa com deficiência (libras, audiodescrição e outras) e respeitosa à dignidade de toda a sociedade. (CNJ, s. a.)

O presidente do CNJ e do STF, o ministro Luís Roberto Barroso conclamou, diversas vezes, toda a Justiça a aderir ao Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. De maneira perspicaz, o ministro mencionou em seu discurso durante a cerimônia de abertura do 17º Encontro Nacional do Poder Judiciário, promovido pelo CNJ:

[...] com muita frequência não somos compreendidos. Boa parte das críticas ao Judiciário decorre da incompreensão sobre o que estamos decidindo. A linguagem codificada, a linguagem hermética e inacessível, acaba sendo um instrumento de poder, um instrumento de exclusão das pessoas que não possuem aquele conhecimento e, portanto, não podem participar do debate [...] E quase tudo que decidimos pode ser explicado em uma linguagem simples, que as pessoas consigam entender. Ainda que para discordar, mas para discordar daquilo que entenderem [...] (CNJ, 2023).

Através de seu discurso, Barroso reforçou que a linguagem simples na Justiça está por trás do fortalecimento da democracia ao promover a igualdade de acesso à informação e à participação de todos os indivíduos no sistema jurídico (CNJ, 2023).

Mesmo sendo grande a quantidade dos operadores do direito seguindo o pensamento do ministro e apoiando a causa, ainda existem muitos que se opõem à

simplificação. Sendo esta uma das grandes dificuldades, a do ensino a simplificar. Afinal, como convencer os doutores do Direito a abrirem mão de expressões seculares e do *modus expressandi* tradicional da área jurídica para se arriscarem em busca de uma ainda não formulada linguagem universal? (Lages, 2012, p. 170).

Em diversas universidades os docentes vem aprimorando seus métodos de ensino sobre linguagem jurídica e a aplicação nas demais matérias com o intuito de transmitir aos seus alunos a diferença entre o que é técnico e o que é desnecessário, rebuscado, arcaico e não traz contribuição ao texto em si. Quanto a modificação do uso da linguagem não basta apenas a simplificação, mas também é necessário inserir explicações que façam com que o cidadão compreenda o raciocínio jurídico empregado no texto (Lages, 2012, p. 174).

Buscando concretizar a aplicação da nova forma de comunicação, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) instituiu um grupo de trabalhos objetivando a promoção do uso da linguagem simples na corte, conforme publicação em abril de 2024 no seu site oficial. Atuação que demonstra a preocupação do tribunal em garantir a transparência na comunicação para todos (STJ, 2024).

O referido grupo foi criado por meio da Portaria STJ/GDG245/2024, que marca a adesão do tribunal ao Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. Formado por representantes de diversas unidades do STJ, os membros atuaram sob a coordenação do gabinete do secretário-geral da Presidência, tendo a missão de implementar ações do plano de trabalho acordado entre o tribunal e o CNJ (STJ, 2024).

É louvável ver que mesmo com algumas contradições, no século atual, o Judiciário vem se mobilizando ao uso de palavras que alcancem a todos, entretanto o esforço deve ser recíproco, pois as medidas utilizadas por aqueles que detêm o conhecimento jurídico serão válidas desde que a população se convença que é possível entender o Direito e seus termos, ainda que não se tenha formação específica, mas para tanto é necessário um esforço mínimo para buscar a informação do seu interesse ou apenas não ignorar aquelas que já estão disponíveis, oferecidas através dos meios de comunicação do Judiciário (Lages, 2012, p. 204).

Observa-se em um ambiente prático que o atendimento realizado nos fóruns está contando cada vez mais com o suporte digital, mensagens automáticas pelo aplicativo *WhatsApp*, ou *chats* de conversa enviam intimações ou notificações aos assistidos que acusam o recebimento mesmo que em alguns casos sem a devida compreensão do seu conteúdo.

No âmbito dos Juizados Especiais que visam a celeridade, é possível que o cidadão produza uma peça (utilizando os modelos fornecidos pelo TJDFT) e inicie uma demanda sem o auxílio de um advogado. Atualmente nos atendimentos da Defensoria Pública é possível que o assistido solicite o início de um processo sem precisar ir presencialmente ao fórum explicar sua demanda e entregar documentos. Mesmo com as mensagens estando descritas de forma intuitiva muitas pessoas tem dificuldade em interpretar seu conteúdo, por mais básico que seja. (TJDFT, 2024).

A dor que o conhecimento pode gerar é comparada com a mesma agonia que os homens da caverna, mencionados no mito de Platão, sentiram ao conhecer a luz que existia do lado de fora da caverna. Ao mesmo tempo que pode ser ao doloroso no início se torna libertador ao final e nesse sentido entende-se que:

A narrativa, portanto, tem uma função educadora, porque pode possibilitar a decifração de um quadro mais amplo (e real). Não é necessário ir aos gregos e recuperar o método platônico que narra o acesso ao conhecimento pelo mito da caverna. Os homens

agrilhoados que veem na sombra a realidade só podem olhar para a parede onde as imagens são reproduzidas. A liberdade daquele que sai e percebe a luz é descrita pela ênfase da dor que há em aprender: o conhecimento dói nos olhos como a primeira luz para aquele que nunca a havia experimentado (Lopes, 2008, p. 107).

É possível concluir que aprender significa esforço, mudança e renovação, e é necessário ter disposição e coragem para buscar o conhecimento interdisciplinar e ter a eficiência de aplicá-lo ao local de trabalho. O conhecimento pode até ser desconfortável, mas é essencial, tanto para os assistidos quanto para os servidores, visando a devida aplicação das mudanças favoráveis ao atendimento célere no Judiciário (Lages, 2012, p. 204).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conformidade com o que foi exposto no corpo do presente artigo, a implementação da IA nos atendimentos remotos realizados pelo Poder Judiciário já é realidade e necessita de um olhar atento voltado para sua manutenção pois a efetiva utilização dessa ferramenta pode garantir ou dificultar um direito elencado no rol de direitos fundamentais da CF/88, sendo o direito à inclusão digital uma garantia de acesso efetivo aos serviços prestados pelo poder Judiciário.

Com objetivo de dissertar acerca da implementação da IA em atendimentos remotos enfatizando a problemática do acesso efetivo aos serviços judiciários foram referenciadas teses de autores e doutrinadores que lecionam sobre o acesso a justiça como direito fundamental.

Além disto, o trabalho contou com pesquisas sobre a inclusão do acesso a justiça digital ao rol de direitos fundamentais, a possível problemática da utilização de IA nos atendimentos realizados pelo judiciário e como tópico final a utilização da linguagem simples como forma de evitar o distanciamento dos leigos aos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Desta maneira, as conclusões utilizadas desde o projeto Florença, realizado no século XX, até o *Global Access to Justice Project* foram inspiradas nas teoria das 3 (três) ondas de Cappelletti e foram além a fim de analisar desenvolvimentos subsequentes e mais recentes para responder sobre as dificuldades e práticas que podem facilitar o acesso efetivo à Justiça.

A primeira onda está relacionada com os custos de resolução de litígios no âmbito do aparelho judicial formal e dos serviços de assistência jurídica às pessoas pobres e vulneráveis. Já a segunda onda direciona os estudos para as iniciativas contemporâneas para dar representividade aos direitos difusos/coletivos.

Progredindo a pesquisa, a terceira onda trata acerca das iniciativas para melhorar o procedimento e as instituições que compõem o mecanismo de processamento de litígios.

Dilatando e aprimorando os estudos o *Global Access to Justice Project* incluiu aos estudos mais alguns tópicos sendo eles: ética profissional jurídica e acesso dos advogados à justiça; o processo contemporâneo de internacionalização da proteção dos direitos humanos; iniciativas promissórias e novas tecnologias para melhorar o acesso à justiça; desigualdade racial e de gênero nos sistemas de justiça; necessidades jurídicas (não satisfeitas) e sociologia da (in)justiça; necessidades legais (não atendidas); abordagens antropológicas e pós-coloniais: dimensões culturais do problema de acesso e aprendizagem com os povos das Primeiras

Nações; Educação jurídica; Esforços Globais para promover o acesso à Justiça.

Os resultados obtidos não somente pelos projetos supramencionados mas também pelos diversos artigos e livros que orientaram este trabalho, concluem que os aspectos que mais interferem na aproximação da população com os serviços judiciários são os econômicos, sociais, culturais.

Visando a solução dessas demandas a implementação da IA nos atendimentos remotos notoriamente trouxe inúmeros benefícios como a acessibilidade de pessoas que possuem dificuldade de locomoção, a redução dos gastos que os assistidos possuíam para conseguirem atendimento, a utilização dos servidores para assuntos de maior complexidade deixando os serviços de triagem, análise de casos repetitivos e correções mais simples com as IAs.

Como forma de demonstrar que utilização de IA é indispensável para facilitação de atribuições no cotidiano do século atual, nos primeiros parágrafos deste trabalho foi utilizado o apoio de uma IA para produção de um texto que utilizasse palavras simplificadas com o objetivo de que qualquer um que ler este trabalho compreenda com facilidade.

Entretanto, não é possível dizer que a utilização desta inovação alcançou todos aqueles que necessitam do atendimento dos fóruns e tribunais, pois por ser um serviço que ainda vem passando por reformas e atualizações é necessário levar em consideração as condições dos usuários, sua bagagem cognitiva e rede de apoio.

Visto que palavras e expressões que parecem simples para um operador do direito que muitas vezes configura a IA para atendimento pode parecer complexo para um leigo. Independente de ser remoto ou presencial o atendimento para ser eficiente deve garantir que as informações passadas serão compreendidas pelo assistido e mesmo sem a vitória da ação a parte deve ter ciência que seus direitos foram garantidos.

O Direito é uma ciência que ultrapassa livros e dogmas, está cotidianamente se adaptando e evoluindo juntamente com a sociedade e por esta razão deve manter proximidade com aqueles que necessitam de auxílio. Não é possível dizer que um atendimento para consultoria jurídica poderá sempre ser feito por meio de um sistema robotizado, uma vez que existem casos que somente a empatia humana pode contribuir.

Pelo fato de estar passando por períodos de teste de adaptação dos usuários a fim de mesclar os benefícios do serviço *home office* para os servidores bem como o atendimento remoto para os usuários, os projetos que estudam sobre o acesso a justiça poderiam apresentar soluções que não descartem totalmente o auxílio humano.

Alguns exemplos citados que podem ser adotados são o atendimento por ligação que não deixa de ser remoto e se aproxima mais do assistido, o atendimento por vídeo-chamada e além disto uma equipe de servidores atuando presencialmente nos fóruns para os casos excepcionais.

Outras soluções são as apresentadas pelos doutrinadores durante o trabalho, como por exemplo a reformulação dos cursos visando um estudo interdisciplinar do Direito e da tecnologia.

O CNJ vem apresentando uma série pesquisas relacionadas a utilização de IA assim como a necessidade da implementação da linguagem simples, é necessário que estas pesquisas não parem até que seja encontrada a melhor maneira de conciliar essas inovações.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil.**

Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 19 jun. 2024.

CAPPELETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet, S. A. Fabris, Porto Alegre, 1988, p. 8 Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

CAPPELLI, C.; NUNES, V.; OLIVEIRA, R.; **Transparência e transformação digital: O uso da técnica da linguagem simples**. Sociedade Brasileira de Computação, 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Luciana-Brito/3/publication/357539841_Tecnicas_e_praticas_de_jornalismo_de_dados_para_aquisicao_e_gerenciamento_de_dados_em_MySQL_aplicadas_ao_dominio_da_violencia_contra_a_mulher/links/61db7d00e669ee0f5c98f9c1/Tecnicas-e-praticas-de-jornalismo-de-dados-para-aquisicao-e-gerenciamento-de-dados-em-MySQL-aplicadas-ao-dominio-da-violencia-contra-a-mulher.pdf#page=89. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

CHATGPT. **Desenvolvido por OpenIA**. 2022. Disponível em: <https://openai.com/chatgpt/>. Acesso em 10 de setembro de 2024.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Atendimento digital passa a ser permanente no judiciário**. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/atendimento-digital-passa-a-ser-permanente-no-judiciario/> Acesso em: 09 de jun. de 2024.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Desafios do avanço tecnológico no Judiciário pautam abertura de evento sobre inovação**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/desafios-do-avanco-tecnologico-no-judiciario-pautam-abertura-de-evento-sobre-inovacao/>. Acesso em: 30 de ago. de 2024.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Justiça 4.0**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Núcleos de justiça 4.0**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/nucleos-de-justica-4-0/#:~:text=Nos%20N%C3%BAcleos%20de%20Justi%C3%A7a%204.0,unidades%20judici%C3%A1rias%20ocorre%20pela%20internet>. Acesso em: 18 de jun. de 2024.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/11/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples.pdf>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

CNJ- Conselho Nacional de Justiça. **Presidente do CNJ conclama Judiciário a utilizar Linguagem Simples**. 2023 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/presidente-do-cnj-conclama-judiciario-a-utilizar-linguagem-simples/>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

CNJ- Conselho Nacional de Justiça. **Inteligencia Artificial e a aplicabilidade**

prática no Direito. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/04/inteligencia-artificial-e-a-aplicabilidade-pratica-web-2022-03-11.pdf>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

CNJ- Conselho Nacional de Justiça. **O uso da inteligência artificial generativa no Poder Judiciário Brasileiro.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/09/cnj-relatorio-de-pesquisa-iag-pj.pdf>. Acesso em 25 de ago. de 2024.

CNMP – Conselho Nacional do Ministério Público. **Função jurisdicional.** Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/476-glossario/8042-funcao-jurisdicional#:~:text=%C3%89%20uma%20das%20fun%C3%A7%C3%B5es%20do,Cintra%2C%20Grinover%20e%20Dinamarco>. Acesso em: 07 de jun. de 2024.

ENAP- Escola Nacional de Administração Pública. **Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?.** Jul.2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6181>. Acesso em: 10 de out. de 2024.

FRÖHLICH, L. Redação jurídica objetiva: O juridiquês no banco dos réus. **Revista da ESMESC**, Florianópolis, v. 22, n. 28, p. 211-236, ago./nov. 2015. Disponível em: <https://revista.esmesc.org.br/re/article/view/128/107>. Acesso em: 25 de ago. 2024.

FUX, L.; **Tutela Jurisdicional: finalidade e espécies.** 2002. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/informativo/article/view/397/356>. Acesso em: 18 de jun. de 2024.

GADAMER, H.G.; **Verdade e método.** Tradução de Flávio Paulo Meurer (revisão da tradução de Enio Paulo Giachini). 7. ed. Petrópolis: Vozes, Bragança Paulista: EDUSF, 2005. (Coleção pensamento humano). Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2442370/mod_resource/content/1/VerdadeEM%C3%A9todo.pdf. Acesso em: 08 de ago. de 2024

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE. **Acesso à justiça.** Uma nova pesquisa global. Disponível em <https://globalaccesstojustice.com/global-access-to-justice/?lang=pt-br> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

LAGES. M. Os Desafios da Linguagem Jurídica para uma Comunicação Eficiente. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região**, Belo Horizonte, v.55, n.85, p.169-208, jan./jun.2012. Disponível em: https://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_85/margarida_lages.pdf. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

MAIA FILHO, M. S.; JUNQUILHO, T. A. Projeto Victor: perspectivas de aplicação da inteligência artificial ao direito. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, [S. l.], v. 19, n. 3, p. 218–237, 2018. DOI: 10.18759/rdgf.v19i3.1587. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/1587>. Acesso em: 8 out. 2024.

MARIANO, R.; **E-DueProcess: Devido Processo Digital e Acesso à Justiça.** Grupo Almedina, 2023. E-book. ISBN 9786556277684. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556277684/>. Acesso em: 18 jun. 2024.

PACHECO, J.C.B. **Possibilidades de utilização da inteligência artificial no poder judiciário**. 2019. 46f. Monografia (Graduação em Direito) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/51768/2/PossibilidadesUtilizacaolnteligencia_Pacheco_2019. Acesso em 29 de setembro de 2024.

PETRI, M. J. C. **Manual de linguagem jurídica**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786553627451. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553627451/>. Acesso em: 10 set. 2024.

POZZOBON, J. G. et al. **Chatbot para Atendimento em uma Secretaria Acadêmica**: Facilitando Comunicações por meio de Linguagem Simples. Anais do Computer on the Beach, v. 15, p. 369-373, 2024. Disponível em: file:///C:/Users/washi/Downloads/ctt_2_p-369-373_67-238442_1.pdf. Acesso em 24 de out. de 2024.

RAMPIM, T.; LEMOS IGREJA, R. L.; **Acesso à Justiça e Transformação Digital**: um Estudo sobre o Programa Justiça 4.0 e seu Impacto na Prestação Jurisdicional. Direito Público, v. 19, n. 102, 2022. DOI: 10.11117/rdp.v19i102.6512. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6512>. Acesso em: 19 de jun. de 2024.

SANTOS, L. L.; A simplificação da linguagem como decorrência do acesso à justiça: a perspectiva do legal design no Poder Judiciário. 2023. **Universidade de Brasília**. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/35327>. Acesso em 25 de agosto de 2024.

SENADO. Notícias. **Perspectiva de trabalho híbrido no pós-pandemia mobiliza organizações e legisladores**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2022/03/perspectiva-de-trabalho-hibrido-no-pos-pandemia-mobiliza-organizacoes-e-legisladores>. Acesso: em 25 de ago. de 2024.

SENADO. **Senado aprova PEC que torna inclusão digital um direito fundamental**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/06/02/senado-aprova-pec-que-torna-inclusao-digital-um-direito-fundamental#:~:text=Vota%C3%A7%C3%B5es,Senado%20aprova%20PEC%20que%20torna%20inclus%C3%A3o%20digital%20um%20direito%20fundamental,na%20lista%20de%20garantias%20fundamentais>. Acesso em: 19 de jun. de 2024.

SILVA, H.P.; SILVA, P.J.P.T.C e ECCARD, W. T.C; (2022) Projeto Florença de Acesso à Justiça uma atualização necessária frente a virada tecnológica no direito, **Cadernos de DireitoActual**, (19), pp. 275–302. Disponível em: <https://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/878>(Acesso em: 25 de ago. 2024.

SILVA, K. Y. C.; MORAES, C. M.; A Justiça 4.0 e o acesso sob a lente da agenda 2030 da ONU. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região**, v. 26, n. 2, p. 42-52, 2022. Disponível em: <https://revista.trt10.jus.br/index.php/revista10/article/view/541>. Acesso em 07 de jun. de 2024.

SILVA, R.C.; Direito fundamental à inclusão digital e seu aspecto objetivo para a administração pública. **Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública**. Florianópolis, Brasil, v. 9, n. 1, p. 21 – 32, 2023. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-0073/2023.v9i1.9537. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdagp/article/view/9537>. Acesso em: 19 de jun. de 2024.

STF- Superior Tribunal Federal. **Projeto Victor avança em pesquisa e desenvolvimento para identificação dos temas de repercussão geral**. 2021. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=471331&ori>. Acesso em: 08 de ago. de 2024.

STJ- Supremo Tribunal Federal. **Grupo de trabalho vai atuar pelo uso da linguagem simples no tribunal**. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/01042024-Grupo-de-trabalho-vai-atuar-pelo-uso-da-linguagem-simples-no-tribunal.aspx>. Acesso em: 30 de ago. de 2024.

TJDFT- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Inteligência artificial: uma realidade no Poder Judiciário**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/inteligencia-artificial>. Acesso em: 30 de ago. de 2024.

TJDFT- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Distribuição e atendimento**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/servicos/distribuicao-e-atendimento>. Acesso em: 08 de jun. de 2024.

TJDFT- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Juizados especiais cíveis**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/juizados-especiais/juizados-civeis>. Acesso em: 08 de jun. de 2024.

TJDFT- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Modelos de petições intermediárias e requerimentos diversos**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/servicos/distribuicao-e-atendimento/modelo-de-peticoes-intermediarias-e-requerimentos>. Acesso em: 08 de jun. de 2024.

UNICEF- Fundo Internacional de emergência das Nações Unidas para Infância. **Dois milhões de crianças e adolescentes de 11 a 19 anos não estão frequentando a escola no Brasil, alerta UNICEF**. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/comunicados-de-imprensa/dois-milhoes-de-criancas-e-adolescentes-de-11-a-19-anos-nao-estao-frequentando-a-escola-no-brasil>. Acesso

em: 10 de out. de 2024.

UNICEF- Fundo Internacional de emergência das Nações Unidas para Infância.

Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em:

<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 10 de out. de 2024.

ZANINI, A. C.; O Acesso à justiça e as formas alternativas de resolução de conflitos à luz do Novo Código de Processo Civil. **Revista Eletrônica da Faculdade de**

Direito de Franca, v. 12, n. 1, p. 9-26, 2017. Disponível em:

<https://revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/404/pdf>. Acesso em: 08 de ago. de 2024