



A ADOÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA NOS PONTOS DE INCLUSÃO DIGITAL

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Inteligência Artificial; Pontos de Inclusão Digital.

INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias emergentes tem impulsionado a busca por soluções inovadoras para democratizar o acesso à justiça, especialmente em regiões desassistidas. Nesse cenário, a adoção de ferramentas de Inteligência Artificial nos Pontos de Inclusão Digital surge como uma oportunidade para ampliar o alcance dos serviços judiciais e atender à crescente demanda por um sistema judicial mais acessível e eficiente.

Os Pontos de Inclusão Digital (PIDs) disponibilizam acesso facilitado aos serviços judiciais em localidades que não são sede de comarca ou que não contam com uma unidade física do Poder Judiciário. Já a Inteligência Artificial (IA), como definida por Russell e Norvig (2021), é uma área da ciência da computação que engloba um conjunto de tecnologias avançadas capazes de criar sistemas que simulam capacidades humanas, como ver, analisar, processar, entender, prever, recomendar e agregar valor aos serviços digitais.

A problemática central deste estudo baseia-se na necessidade de otimizar os serviços judiciais prestados nos PIDs, superando barreiras físicas, tecnológicas e socioeconômicas enfrentadas por uma parte significativa da população brasileira. A introdução de soluções baseadas em IA nos PIDs apresenta-se como uma oportunidade inovadora para enfrentar essas barreiras, permitindo que os cidadãos interajam de forma eficaz com o sistema judicial.

A justificativa para o estudo, decorre da crescente aderência das Cortes de Justiça brasileiras em adotar os PIDs como mecanismos de inclusão digital e de acesso à justiça, especialmente após a publicação da Resolução do Conselho Nacional de Justiça n.º 508, de 22 de junho de 2023 (CNJ, 2023), da evidente necessidade de incorporar novas tecnologias para garantir a plena eficácia desses pontos, e das possibilidades que a adoção de ferramentas de IA podem agregar ao processo de atendimento, predição, triagem e automatização processual.

O objetivo geral deste estudo é analisar como a Inteligência Artificial pode ser integrada



aos Pontos de Inclusão Digital para promover um acesso mais inclusivo e eficiente. Os objetivos específicos incluem: (a) apresentar sugestões de soluções de IA adequadas aos PIDs, como o atendimento via omnichannel, a análise preditiva de dados e a automatização de procedimentos repetitivos; (b) elencar possíveis benefícios e desafios dessa integração tecnológica; e (c) propor diretrizes para a implementação ética e transparente da IA nos PIDs.

Este estudo adota metodologia qualitativa, baseada em revisão bibliográfica e análise documental. Utilizou-se a base de dados SciELO, além de consultas a livros especializados. As fontes incluem artigos científicos, normativos legais e estudos de caso sobre o uso de IA no Judiciário, selecionadas por sua relevância, atualidade e credibilidade.

DESENVOLVIMENTO

O conceito de acesso à justiça evoluiu consideravelmente nas últimas décadas, impulsionado por mudanças sociais, políticas e tecnológicas. Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 90) destacam as três ondas de reforma para melhor possibilitar o acesso à justiça. A primeira onda foca na assistência jurídica aos desfavorecidos; a segunda, na proteção de direitos coletivos; e a terceira, na reforma dos procedimentos judiciais e na promoção de métodos alternativos de resolução de conflitos.

Recentemente, novas ondas foram propostas para o “estudo do diversificado movimento mundial de acesso à justiça” (GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT). A quarta onda aborda a ética nas profissões jurídicas; a quinta, a internacionalização dos direitos humanos; a sexta onda explora o papel das novas tecnologias para a promoção de um acesso mais inclusivo e eficiente à justiça; e a sétima onda trata da desigualdade de gênero e raça.

A sexta onda se destaca por considerar as tecnologias emergentes como elementos transformadores do acesso à justiça. Nesse contexto, os PIDs são cruciais para democratizar o acesso aos serviços judiciais no Brasil, especialmente em regiões desassistidas, como comunidades indígenas, quilombolas e ribeirinhas, além de localidades periféricas que ainda não contam com a presença de comarcas. Esse avanço se tornou viável, em grande parte, devido às redes de satélites de baixa órbita, que começaram a operar no Brasil em 2023, permitindo a conectividade necessária para viabilizar os serviços digitais em áreas remotas.

A introdução da sexta onda renovatória, proposta no âmbito do Global Access to Justice Project, destaca o papel central das tecnologias emergentes no fortalecimento do acesso à



justiça, oferecendo soluções inovadoras para desafios históricos, como o custo elevado, a burocracia excessiva e o tempo prolongado de tramitação dos processos judiciais. Ferramentas como a inteligência artificial, big data e plataformas de resolução de conflitos têm o potencial de transformar profundamente o setor jurídico. A aplicação dessas inovações nos Pontos de Inclusão Digital (PIDs), por exemplo, otimiza o atendimento ao cidadão, reduzindo a dependência do Judiciário tradicional e ampliando o acesso à justiça para populações marginalizadas em regiões isoladas.

No entanto, é essencial que a introdução dessas tecnologias no judiciário seja acompanhada de uma análise criteriosa de suas implicações. Embora as tecnologias possam facilitar os processos, seu uso irrestrito e não regulamentado pode gerar riscos, como o aumento das desigualdades no acesso à justiça e a exposição de dados sensíveis. Assim, antes de implementar tais soluções, é crucial avaliar os objetivos e a legislação pertinente para garantir que as inovações respeitem os princípios fundamentais do sistema jurídico. Somente dessa maneira, a sexta onda renovatória poderá, de fato, promover um acesso à justiça mais inclusivo e eficiente, sem comprometer a equidade e a segurança jurídica.

Ao incorporarem soluções inovadoras de IA, os PIDs não apenas aproximam e facilitam o acesso físico aos serviços digitais do Judiciário, mas adotam novas tecnologias para superar desafios históricos e complexos de inclusão. Assim, os PIDs tornam-se um modelo de inclusão digital e judicial que promove um sistema mais acessível, eficiente e equitativo, permitindo uma justiça mais ágil, personalizada e capaz de atender às necessidades específicas de cada cidadão. Nesse contexto, é possível citar insights de aplicações promissoras possibilitadas pelas ferramentas de IA e aderentes ao funcionamento dos PIDs:

a) Atendimento Omnichannel: *Chatbots* e assistentes virtuais inteligentes podem oferecer orientação aos usuários. Com o uso de técnicas de processamento de linguagem natural e aprendizado de máquina, esses agentes virtuais são capazes de responder a perguntas frequentes, fornecer informações sobre o andamento de processos e explicar procedimentos judiciais complexos de maneira clara e acessível.

Por exemplo, um chatbot pode orientar o usuário sobre como acessar o Balcão Virtual, indicar os documentos necessários para iniciar um processo e até mesmo agendar atendimentos com magistrados ou defensores públicos. Além disso, a IA pode integrar diferentes canais de comunicação, como redes sociais, e-mails e aplicativos de mensagens, oferecendo um



atendimento contínuo e personalizado, independentemente do meio utilizado pelo cidadão. Esse tipo de suporte é essencial para populações que enfrentam barreiras linguísticas e culturais, além de limitações de acesso físico e digital.

b) Análise preditiva de dados e padrões: Algoritmos de aprendizado de máquina podem processar grandes volumes de dados, identificando padrões e tendências. Isso permite que a IA forneça estimativas sobre a duração de processos, sugira soluções mais adequadas para cada tipo de caso e até mesmo preveja o desfecho de processos judiciais com base em precedentes semelhantes.

Assim, a IA pode identificar que certos tipos de conflitos tendem a ser resolvidos de maneira mais eficaz seguindo determinado caminho, enquanto outras disputas podem ser tratadas de forma diferente. Ao oferecer esse nível de suporte analítico, a tecnologia auxilia na tomada de decisões mais embasadas e alivia a sobrecarga do sistema judicial tradicional, que enfrenta um elevado volume de processos e conta com recursos humanos limitados.

c) Automatização de procedimentos repetitivos: Diversas tarefas humanas realizadas nos PIDs podem ser automatizadas por se tratarem de procedimentos repetitivos de baixa complexidade realizados por meio digital, como a coleta de informações preliminares e o agendamento de sessões. Grande parte do tempo dos operadores de justiça é consumido por tarefas repetitivas que, embora necessárias, não agregam valor direto ao processo.

Nesse sentido, um assistente virtual pode, ao registrar uma demanda no PID, automaticamente solicitar as informações e documentos necessários, preencher formulários padronizados e encaminhá-los ao sistema eletrônico de processos judiciais. Além disso, a IA pode gerenciar o agendamento de atendimentos, depoimentos, audiências e sessões por videoconferência, verificando a disponibilidade das partes envolvidas e otimizando o uso do tempo e dos recursos humanos. Essa automatização reduz custos e acelera a tramitação processual, tornando o sistema mais eficiente e menos oneroso para o cidadão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção de ferramentas de IA nos Pontos de Inclusão Digital do Judiciário Brasileiro possui um potencial transformador para o aprimoramento do acesso à justiça. No entanto, é crucial que a implementação dessas tecnologias seja acompanhada por rigoroso controle ético e técnico, garantindo a transparência, a equidade e a privacidade dos dados dos usuários. A



capacitação dos operadores de justiça e a conscientização da população sobre os benefícios e limitações da IA são igualmente importantes para o sucesso dessa integração.

Embora a implementação dos PIDs tenha avançado, com 418 unidades instaladas até maio de 2024 (CNJ, 2024), diversos desafios ainda persistem. A falta de conectividade adequada, a escassez de equipamentos modernos e a necessidade de capacitação de profissionais são alguns dos obstáculos que limitam sua plena efetividade. Além disso, a sustentabilidade financeira e a divulgação dos serviços oferecidos são questões que requerem atenção contínua.

A integração de IA ao funcionamento dos PIDs apresenta grande potencial para aprimorar os serviços judiciais. Contudo, é essencial considerar os desafios relacionados à privacidade, à segurança dos dados e ao risco de vieses nos algoritmos. Para que os benefícios da IA sejam equitativamente distribuídos, é necessário um planejamento cuidadoso, com práticas éticas e transparentes, além de diretrizes claras para evitar novas formas de exclusão.

Em suma, os PIDs, ao incorporarem tecnologias emergentes, exemplificam a sexta onda de acesso à justiça, promovendo um modelo que combina inovação tecnológica com inclusão social e digital. Para que essa iniciativa seja plenamente bem-sucedida, é crucial enfrentar os desafios técnicos e éticos, garantindo que a inovação realmente contribua para uma justiça mais acessível e democrática para todos.

Ao explorar todo o potencial da Inteligência Artificial, os PIDs podem se tornar verdadeiros agentes de transformação social, promovendo um acesso à justiça mais eficiente, inclusivo e democrático, alinhado com os princípios da sexta onda de acesso à justiça e com as necessidades de uma sociedade em constante evolução.

REFERÊNCIAS

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Resolução CNJ n.º 508/2023**. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166>. Acesso em: 29 set. 2024.

REVISTA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITO
ISSN 2675-3156

ANAIS DA VI MOSTRA DE REVIEWS, CASES E INSIGHTS
DO VI SEMINÁRIO DE IA E DIREITO
EDIÇÃO INTERNACIONAL – HÍBRIDO – 2024



CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2024**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 29 set. 2024.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. Visão Geral do Projeto. Disponível em: <http://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 29 set. 2024.

RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Inteligência artificial**. Rio de Janeiro: GEN, 2021.