



Justiça Digital Inteligente: Análise Comparativa dos *Chatbots* Lucy, Juciara e Ana no Judiciário Brasileiro¹

SANTOS JÚNIOR, Nivaldo Wanderlei²

RESUMO

Este estudo analisa o uso da inteligência artificial no serviço público, com foco na aplicação de *chatbots* no Judiciário brasileiro. A pesquisa tem como objeto os assistentes virtuais Lucy (TRF1), Juciara (TJPA) e Ana (TJGO), avaliando suas funcionalidades, canais de atendimento, tecnologias utilizadas e impacto no acesso à justiça. A metodologia adotada é exploratória e comparativa, com base em análise documental, observação dos sistemas e levantamento de informações institucionais. Os resultados indicam que os três *chatbots* contribuem para a modernização do Judiciário e a ampliação do acesso a informações processuais, com diferentes níveis de complexidade e alcance. A pesquisa conclui que os assistentes virtuais representam um avanço relevante na transformação digital da justiça brasileira, mas ainda enfrentam desafios relacionados à padronização, interoperabilidade e garantia de linguagem inclusiva.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; *Chatbots*; Poder Judiciário; Comunicação Pública; Governo Digital.

¹ Trabalho apresentado no GT 01 | Comunicação Pública, Governo Digital e Inteligência Artificial no III Congresso Brasileiro de Comunicação Pública, realizado de 20 a 22 de outubro de 2025 em São Cristóvão/SE.

² Analista Judiciário do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul e Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (PPGCOM/UFMS) E-mail: contatonivaldo@gmail.com/nivaldo.santos@tjms.jus.br



1. Introdução

A transformação digital no setor público tem promovido mudanças estruturais no modo como o Estado se relaciona com os cidadãos. No Judiciário, a incorporação de tecnologias como a inteligência artificial (IA) tem viabilizado novas formas de prestação jurisdicional e de atendimento ao público. Dentre essas inovações, destacam-se os *chatbots*, programas que simulam o diálogo humano para fornecer informações e orientações.

O acesso à justiça é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal Brasileira e a população precisa ser informada de maneira clara e eficiente para que possa exercê-lo. Quanto mais as pessoas utilizarem os serviços oferecidos pela justiça, maior será a cidadania e mais democrática será a sociedade.

Nos últimos anos, alguns Tribunais de Justiça, influenciados pelo Conselho Nacional de Justiça, Instituição Pública que tem o objetivo de aperfeiçoar o sistema judiciário brasileiro, vêm disponibilizando novas tecnologias para otimização dos trabalhos jurídicos, como por exemplo os *chatbots* implantados por alguns tribunais que permitem o atendimento de usuários de forma digital (Conselho Nacional de Justiça, 2024).

Canavilhas (2024) cita a IA como mais uma ferramenta que pode acelerar os processos, tratamento e distribuição da informação. Para Barcelos (2019), a inteligência artificial configura um novo paradigma comunicacional para o jornalismo por poder automatizar notícias, no redesenho da apuração, nas novas formas de mediações - como os *bots*, nas experiências novas no consumo das notícias, nas seleções de temas no qual acessar, entre outros. “A utilização de IA com objetivo de aumentar a velocidade e precisão das reportagens já é uma realidade no jornalismo” (BALDESSAR; COELHO PINTO, 2023, p. 36).

A escolha dos *chatbots* Lucy (TRF1), Juciara (TJPA) e Ana (TJGO) para o presente estudo justifica-se pela representatividade geográfica e institucional, abrangendo diferentes esferas do Judiciário brasileiro (federal e estadual) e permitindo uma análise comparativa das estratégias de digitalização e comunicação pública adotadas em plataformas que tem objetivos de prestação de serviços semelhantes.



2. Objeto e Objetivo

Este estudo tem como objeto o uso de *chatbots* baseados em inteligência artificial no atendimento ao público no Judiciário brasileiro. O objetivo é analisar comparativamente a atuação dos *chatbots* Lucy (TRF1), Juciara (TJPA) e Ana (TJGO) no atendimento ao público, identificando suas contribuições para o acesso à informação, a eficiência administrativa e a democratização do atendimento ao público.

3. Revisão de literatura e marco teórico de referência

Nas últimas décadas, o uso da inteligência artificial (IA) no setor público tem se intensificado, com destaque para a adoção de tecnologias voltadas à automação do atendimento ao cidadão. A evolução tecnológica transformou a sociedade com novos hábitos de convivência, formas de se relacionar com o próximo e também, é claro, nas formas de como as pessoas se informam sobre o mundo real. “Novas maneiras de viver foram desenvolvidas, e o mundo digital é a realidade atual, a qual sofreu mudanças muito rápidas, redefinindo as relações entre os seres humanos” (RAHME, 2017, p. 61).

As novas tecnologias, especialmente na área da comunicação, têm se desenvolvido em ritmo acelerado, promovendo transformações sociais em diversos níveis. “Nosso processo de evolução tecnológica, social e cultural não está, de maneira alguma, encerrado. Continuamos a desenvolver nossa tecnologia, e nossa capacidade de comunicação é dilatada por tais processos” (DEFLEUR; BALL-ROKEACH, 1993, p. 163).

A inteligência artificial no setor público busca aumentar a eficiência administrativa, reduzir custos e ampliar o acesso a direitos (MENDONÇA; CARVALHO, 2022). No Judiciário, a estratégia denominada Justiça 4.0, promovida pelo CNJ, impulsiona soluções tecnológicas para modernizar o sistema judicial (CNJ, 2023). Os *chatbots*, por sua vez, representam uma vertente da IA conversacional com crescente aplicação no atendimento ao cidadão, oferecendo respostas automatizadas com base em *machine learning* (uso de algoritmos de aprendizado de máquina) e processamento de linguagem natural (NLP) (SANTOS, 2021).



Conforme Pinheiro e Gullo (2011), a evolução do processo de comunicação ocorreu com o surgimento da fala (oral), da escrita (em pedra, argila, madeira etc.), da invenção do papel em 105 d.C. e da prensa em 1454. A partir desse período, houve grande avanço com os jornais e revistas. Posteriormente, surgiram o telégrafo, o telegrama, o telefone e o rádio, com significativo desenvolvimento a partir de 1890. Na primeira metade do século XX, destacaram-se o telex e o fax, além do cinema, que teve início nesse período. Já o correio, a televisão e o computador apresentaram avanço considerável a partir de 1950. Por fim, a Internet e o celular passaram a se desenvolver rapidamente a partir dos anos 2000.

Observa-se, portanto, o ritmo acelerado das formas de comunicação nos últimos séculos. Com isso, várias teorias foram desenvolvidas sobre a influência desses meios na vida das pessoas. “Uma conclusão importante a respeito dessas transições foi que cada uma delas teve “efeitos” significativos. Quer dizer, cada uma acarretou alterações importantes tanto no pensamento humano, no plano individual, quanto no desenvolvimento cultural, no coletivo” (DEFLEUR; BALL-ROKEACH, 1993, p. 163).

Desde quando Alan Turing apresentou o seu artigo “O Jogo da Imitação” ou “Teste de Turing” em 1950, muito se evoluiu na área da informática e da comunicação. Turing acreditava que em cerca de 50 anos depois seria possível programar computadores inteligentes para as pessoas. “Não demorou tudo isso. Já, em 1966, Joseph Weizenbaum, cientista da computação do MIT, demonstrou uma aplicação simples de processamento de linguagem natural que era capaz de conversar com interrogadores humanos de maneira a parecer outra pessoa” (GUNKEL; TRENTO; GONÇALVES, 2017, p. 8). Weizenbaum chamou esse programa de Eliza. O documentário de Adam Curtis (2016) acrescenta que ele chama a invenção de psicoterapeuta de computador. O cientista faz um teste com sua secretária e ela acha tão interessante a possibilidade de poder desabafar que pede privacidade para relatar os seus anseios junto à máquina.

Desde então, a tecnologia muito se desenvolveu. A Inteligência Artificial, expressão usada em uma conferência acadêmica organizada por John McCarthy no Dartmouth College em 1957, segundo Gunkel, Trento e Gonçalves (2017), traz uma dinâmica que permite o cruzamento de dados para que a informação seja utilizada de



várias maneiras, seja para a criação de um robô ou para personalização. A IA “cumpre a premissa de resolver um determinado problema, a partir da coleta e da interpretação de um grande número de dados, sendo capaz de armazenar e manipular tais dados, mas também de adquirir, representar, deduzir ou inferir novos conhecimentos” (BALDESSAR; COELHO PINTO, 2023, p. 12).

Estudiosos foram aprimorando os sistemas computacionais e eles foram se tornaram mais eficientes para resolver problemas. “Inteligência artificial hoje é fundamentalmente modelos estatísticos que, baseados em dados, calculam a probabilidade de eventos ocorrerem” (KAUFMAN, 2022, p. 8). Segundo o relatório anual divulgado pelo Fórum Econômico Mundial, conforme publicado por Isabel Rocha (2023) para o site da revista Exame, haverá uma maior capacitação em Inteligência Artificial nos próximos cinco anos com concentração dos investimentos das empresas no assunto.

Existem diversos exemplos de produtos e programas baseados em Inteligência Artificial, e essa tecnologia está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas.

A IA migrou da ficção científica reproduzida em filmes, passou para a fase de experimentos em laboratórios e, nos tempos atuais, realiza operações reais nos negócios. Ela pode ser observada em diversos campos, como na previsão de demanda por produtos, carros inteligentes, *Data Security* (segurança de dados na internet), *financial trading* (mercado financeiro), saúde, agricultura, indústria, personalização de marketing, prevenção de fraude, recomendações, *Natural Language Processing* (NLP), reconhecimento facial, entre outros. (Conceição, Nunes e Rocha, 2020, p. 2)

Como também aconteceu quando surgiram novas tecnologias utilizadas na comunicação, a discussão ética sobre sua utilização da Inteligência Artificial pelo jornalismo e publicidade também vem sendo pautada por diferentes áreas do conhecimento. Uma das vertentes é que a comunicação baseada em algoritmos que leem dados baseados em IA fica mais superficial sem aprofundamento nos temas. De acordo com Han (2022), a digitalização acelerada e a coleta de dados em larga escala têm causado uma profunda transformação na esfera pública, promovendo uma sociedade cada vez mais marcada pela vigilância e pela manipulação. Santaella (2019) complementa que esse direcionamento por algoritmos forma bolhas com pessoas que agem e pensam da mesma forma. “De fato, pesquisas realizadas por fontes confiáveis confirmaram que máquinas de busca e mídias sociais promovem a segregação ideológica, pois o usuário acaba por se



expor quase exclusivamente a visões unilaterais dentro do espectro político mais amplo” (SANTAELLA, 2019, p. 15).

Na área da comunicação, existem alguns exemplos de inovações por meio da Inteligência Artificial, como os *Chatbots*. Eles possuem Processamento de Linguagem Natural (PLN) que, segundo Pereira (2024), pode ser entendido como o ramo da inteligência artificial que cria modelos computacionais capazes de executar tarefas que envolvem linguagem humana, como tradução, coleta de dados, compreensão de textos e interação entre pessoas e máquinas.

Conforme as ferramentas vão evoluindo, as empresas vão inovando na área. “As organizações de mídia, gradativamente, estão se apropriando da inteligência artificial para mudar a maneira como as notícias são geradas, produzidas, publicadas e compartilhadas”. (KAUFMAN, 2022, p. 15).

Na Comunicação Pública, o estudo sobre os benefícios que a Inteligência Artificial pode trazer é fundamental, já que “as tecnologias de informação surgiram e se desenvolvem para favorecer a comunicação, o relacionamento e a participação dos cidadãos nas questões de interesse coletivo” (KUNSCH, 2019, p. 16).

As informações referentes aos serviços oferecidos pelas instituições públicas são direitos assegurados a toda população. “O intuito precípuo da comunicação pública é transmitir informação de interesse público aos cidadãos, o que se constitui em passo inicial para estabelecer um diálogo e uma relação entre Estado e sociedade” (MAINIERI; OSTROSKY RI, 2011, p. 53).

Na justiça, por exemplo, há alguns exemplos de IA aplicados para agilizar processos e otimizar os serviços prestados. “Entre as aplicações, destacam-se ações para distribuição eletrônica de mandados, resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, distribuição automática de processos, entre outros” (BERMEJO, 2021, p. 1).

Segundo Kaufman (2022), assim como em outros setores da economia, os avanços tecnológicos no campo jurídico geram significativos benefícios para a sociedade ao promover a redução de custos, o aumento da eficiência e a ampliação do acesso à defesa legal, especialmente para a parcela majoritária da população que não pode arcar com os custos da advocacia convencional.

Há, portanto, inúmeras ferramentas de Inteligência Artificial já implantadas no mercado, além de diversas possibilidades de ampliação de sua aplicabilidade também na



área da Comunicação Social. Estabelecer uma conexão entre a IA e a comunicação pública pode contribuir para a oferta de serviços mais eficazes à população e fortalecer a democracia, uma vez que, quanto mais pessoas forem incluídas, informadas sobre seus direitos e conscientes dos recursos disponíveis no setor público, mais justa e equitativa tende a ser a sociedade.

Para compreender criticamente a aplicação dessas ferramentas, este trabalho se apoia em autores como Shoshana Zuboff (2018), que discute os riscos do uso de dados e algoritmos sob a lógica do capitalismo de vigilância, e Byung-Chul Han (2017), ao refletir sobre a hipertransparência e o impacto das tecnologias digitais na esfera pública. Ao lado desses teóricos, dialoga-se com Manuel Castells (2000), cujos estudos sobre a sociedade em rede ajudam a compreender a reconfiguração da comunicação institucional no contexto digital, e com autores da área de comunicação pública, como Matos (2010), que reforça a importância do uso das tecnologias para garantir cidadania e acesso à informação.

A partir dessas referências, é possível analisar em que medida os *chatbots* Lucy (TRF1), Juciara (TJPA) e Ana (TJGO) se alinham aos princípios de uma justiça acessível, transparente e centrada no cidadão, ou se reforçam lógicas de automatização que, por vezes, podem afastar o usuário mais vulnerável.



4 - Metodologia

Este estudo busca compreender como os *chatbots* Lucy (TRF1), Juciara (TJPA) e Ana (TJGO) estão sendo utilizados no âmbito do Judiciário brasileiro e quais seus impactos na comunicação com o cidadão. Para isso, é realizada uma análise de documentos oficiais dos tribunais (manuais, portais de transparência, notícias institucionais, planos estratégicos), além de artigos acadêmicos e relatórios públicos que tratem da implementação e funcionamento dos respectivos *chatbots*.

Foi realizado também um estudo comparativo entre os três *chatbots* com base em critérios como a funcionalidades oferecidas (consulta de processos, emissão de certidões, etc.); linguagem e acessibilidade da interface, integração com outros sistemas; frequência de atualização e nível de automação; transparência de dados e privacidade.

Estrutura da pesquisa:

- 1. Funcionalidades básicas:** ("Quero consultar um processo. Como faço?"; "Vocês emitem certidão negativa?"; "Consigo agendar atendimento presencial?")
- 2. Linguagem e clareza:** ("Explique o que é um processo eletrônico; "Sou leigo. Você pode me orientar como acessar meu processo?"; "O que significa a sigla PJ?")
- 3. Navegação e orientação** ("Qual o link para acessar o sistema de processo eletrônico?"; "Quero saber quais serviços posso resolver aqui com você.")
- 4. Acessibilidade e inclusão:** ("Sou deficiente visual. Como posso acessar essas informações?"; "O site é compatível com leitor de tela?")
- 5. Transparência e privacidade:** ("Minhas conversas com você são armazenadas?"; "Quais dados meus você coleta?")



5. Resultados e discussão

O Tribunal Regional Federal da primeira região tem sede em Brasília e jurisdição “no Distrito Federal e nos estados do Acre, do Amapá, do Amazonas, da Bahia, de Goiás, do Maranhão, de Mato Grosso, do Pará, do Piauí, de Rondônia, de Roraima e do Tocantins” (TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 1ª REGIÃO, 2025). Em 12 de agosto de 2021, o TRF1 implantou a assistente virtual de atendimento intitulada “Lucy” e, segundo a Assessoria de Comunicação Social em matéria publicada no site da instituição, já no mês de setembro do mesmo ano foi verificado o recebimento de mil ligações a menos que a média mensal (Tribunal Regional Federal 1ª Região, 2025).

O usuário consegue identificar e acessar a assistente virtual na página principal do site oficial do TRF1 por meio do menu que se encontra em formato de *hiperlink* em ‘serviços/assistente virtual’.

Figura 1 – captura da tela.

The screenshot shows the homepage of the TRF1 website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Institucional', 'Processual', 'Serviços', 'Comunicação Social', 'Juizados Especiais Federais', 'Jurisprudência e Gestão de Precedentes', 'Biblioteca', and 'Transparência e Prestação de Contas'. Below this, there is a main content area with several buttons and statistics. On the left, there are buttons for 'Pje - Consulta' (users in general), 'Pje - Acesso' (certification digital), '1º Grau - Varas e Juizados', '1º Grau - Varas e Juizados', '2º Grau - Tribunal e Turmas Recurrais', and '2º Grau - Tribunal e Turmas Recurrais'. In the center, there is a 'Processômetro' section showing '116.303 Distribuídos' and '418.385 Em tramitação'. To the right, there is a 'Serviços (ver todos)' section with a list of services including 'Assistente Virtual', 'Aterroamento on-line', 'Canal de Atendimento às Vítimas de Crimes e Atos Infractionais', 'Competência das Varas', 'Indisponibilidade de Sistemas', 'Assistência Judiciária Gratuita', 'Plantão Judiciário', and 'SEI - Consulta processos administrativos'. At the very bottom of this section, there is a link 'Clique nos ícones, abaixo, e veja o assunto do seu interesse.'

Fonte: <https://www.trf1.jus.br/trf1/home>

A tela que a assistente virtual está hospedada no site e apresenta um menu com dez seções. O usuário pode clicar para direcionar o tema para o sistema correspondente.

Figura 2 – captura da tela.

Fale com a Lucy :D

- Unidades Processantes 2º Grau
- Núcleo de Recepção e Distribuição de Correspondências
- Obra de Construção da Nova sede do TRF da Primeira Região
- Divisão de Contratos
- Atendimento ao Pje - Processo Judicial Eletrônico
- Atendimento ao SIREA - Sistema Requisição Ágil
- Acesso aos Sistemas do TRF1
- Divisão de Cadastro de Pessoal - Concurso Público
- Divisão de Sobrestamento e Arquivo Judicial
- Divisão de Análise Contábil e Custos

The screenshot shows the Lucy virtual assistant interface. It features a blue header with the text 'oi' and 'Base de Conhecimento: KB-DICAP'. Below this, there is a message 'Seja bem vindo(a) à Lucy!'. Further down, it says 'Assistente Virtual da Divisão de Cadastro de Pessoal - DICAP.' and 'Clique nos ícones, abaixo, e veja o assunto do seu interesse.' At the bottom, there is a link 'Quando quiser retornar ao início,' and a small upward arrow icon.

Fonte: <https://www.trf1.jus.br/trf1/servicos/assistente-virtual>



Já a assistente virtual ‘Jaciara’ do Tribunal de Justiça do Pará foi anunciada em dois de outubro de 2024 com a promessa de aperfeiçoar o atendimento ao público (Tribunal de Justiça do Pará, 2025). Diferentemente do *chatbot* Lucy do TRF1, Juciara funciona por meio do aplicativo de troca de mensagens *WhatsApp*. O acesso fica localizado com destaque no canto direito do site oficial para direcionar o usuário ao acesso à ferramenta.

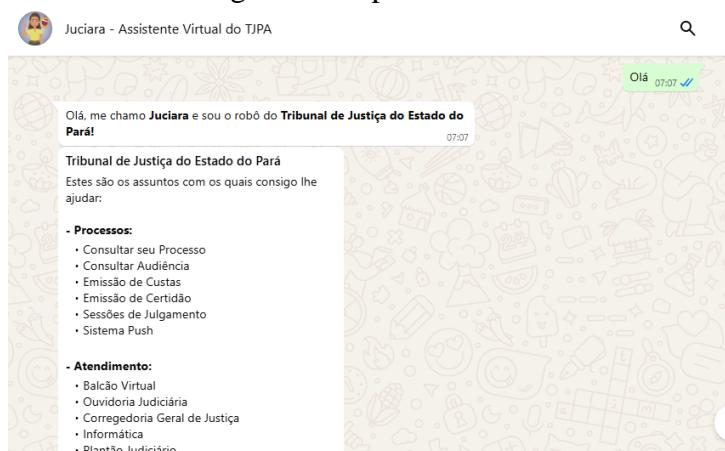
Figura 3 – captura da tela.



Fonte: <https://www.tjpa.jus.br>

A qualquer comando dentro do bate-papo, a assistente virtual se apresenta e lista um rol de assuntos que ela pode ajudar o cidadão.

Figura 3 – captura da tela.



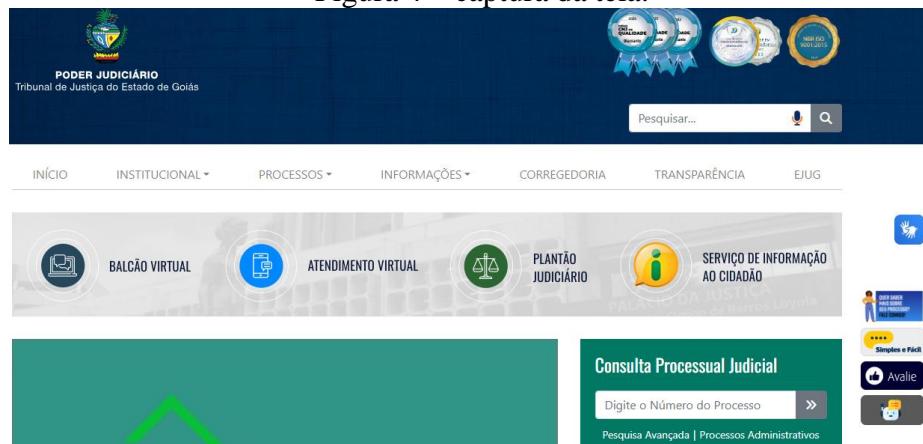
Fonte: Aplicativo WhatsApp, telefone: 3205-3887



Em 19 de novembro de 2024, foi a vez da assistente virtual ‘Ana’ do Tribunal de Justiça de Goiás ser lançada com a promessa de atender ao público com respostas instantâneas e foco na Linguagem Simples. Segundo publicação no Instagram oficial do Tribunal, “o recurso melhora a interação com os usuários do site do TJGO, oferecendo respostas instantâneas para dúvidas frequentes e orientações sobre processos judiciais em linguagem simples”. (INSTAGRAM, TJPA, 2025).

Na página principal do site, há um banner do lado direito com a chamada “Quer saber mais sobre seu processo? Fale comigo”.

Figura 4 – captura da tela.



Fonte: <https://www.tjgo.jus.br>

Ao acessá-lo, abre uma tela com duas opções: ‘Chatbot Consulta Processos’ e ‘Chatbot Principais Perguntas’. O primeiro é direcionado para o trâmite processual em que o usuário precisar ter o número de processo para consulta. Permite realizar um resumo e acompanhamento processual. Já o segundo opera com um sistema de perguntas e respostas relacionadas ao Poder Judiciário.

Figura 5 – captura da tela.



Fonte: https://simplesefacil.tjgo.jus.br/ana_fala_com_voce/chat_bot_tjgo



Observa-se, portanto, que os três *chatbots* em análise demonstram estágios distintos de maturidade tecnológica e escopo de atuação. Lucy apresenta integração com sistemas processuais elencados em uma lista; Juciara tem foco na humanização, utiliza-se da plataforma de aplicativo popular de bate-papo *whatsapp* para se aproximar do público e simular conversas com características de Processamento de Linguagem Natural (PNL), porém com respostas pré-definidas; Ana tem plataforma simples e fornece consultas diversas sobre os serviços do tribunal. Adota o Processamento de Linguagem Natural e tem foco na linguagem simples.

5.1 – Funcionalidades Básicas

As funcionalidades básicas estão baseadas nas principais ações e serviços que o *chatbot* é capaz de executar em nome do usuário, ou seja, para que serve o *chatbot* dentro do Tribunal. O item foi divido em três perguntas que foram feitas para os três objetos estudos.

Tabela 1. Funcionalidades Básicas

Categoria	Pergunta	Lucy(TRF1) - Resposta	Juciara (TJPA) - Resposta	Ana (TJGO) - Resposta
Funcionalidades básicas	Quero consultar um processo. Como faço?	Disponível	Disponível	Disponível
Funcionalidades básicas	Vocês emitem certidão negativa?	Encaminha	Encaminha	Encaminha
Funcionalidades básicas	Consegui agendar atendimento presencial?	Encaminha	Encaminha	Encaminha

Tanto no *chatbot* Lucy quanto no Juciara e Ana estão disponíveis consultas ao processo do usuário. Já com relação à emissão de Certidões e Agendamento de Atendimento Presencial, as ferramentas apenas direcionam (encaminham) os usuários por meio de links que os levam a outros sistemas para atendimento da demanda.

5.2 – Linguagem e Clareza

Este item permite observar como o *chatbot* se comunica com o cidadão, se a linguagem é simples, objetiva e acessível para diversos públicos.

Tabela 2. – Linguagem e Clareza

Categoria	Pergunta	Lucy(TRF1) - Resposta	Juciara (TJPA) - Resposta	Ana (TJGO) - Resposta
Linguagem e clareza	Explique o que é um processo eletrônico.	Indisponível	Indisponível	Disponível
Linguagem e clareza	Sou leigo. Você pode me orientar como acessar meu processo?	Indisponível	Indisponível	Disponível
Linguagem e clareza	O que significa a sigla PJe?	Disponível	Indisponível	Disponível

Nas três ferramentas estudadas, somente o *chatbot* Ana do TJGO pode responder todas as perguntas desta funcionalidade. Lucy, do TRF1, conseguiu responder a informação do que se trata a sigla PJ. Apesar de não ser possível as respostas quando perguntadas para o *chatbot* Juciara, do TJPA, a ferramenta se destaca por sempre apresentar um bate-papo mais humanizado, mesmo quando não há respostas.

5.3 – Navegação e Orientação

Essa categoria avalia como o *chatbot* conduz o usuário dentro do ambiente digital do Tribunal, ou seja, se ele ajuda o cidadão a se localizar, a encontrar informações e a seguir os próximos passos no atendimento.

Tabela 3. – Linguagem e Clareza

Categoria	Pergunta	Lucy(TRF1) - Resposta	Juciara (TJPA) - Resposta	Ana (TJGO) - Resposta
Navegação e orientação	Qual o link para acessar o sistema de processo eletrônico?	Disponível	Disponível	Disponível
Navegação e orientação	Quero saber quais serviços posso resolver aqui com você.	Disponível	Disponível	Disponível

Foi possível navegar nos *chatbots* e encontrar o direcionamento necessário para encontrar as informações das perguntas. Lucy e Juciara apresentaram um sistema de perguntas e repostas pré-definidas que levaram o usuário para onde desejava. Já Ana, apresenta um sistema que faz a leitura e responde o que deseja de forma generativa.

5.4 – Acessibilidade e Inclusão

Essa funcionalidade permite verificar se os *chatbots* adotados pelos tribunais promovem o acesso equitativo à informação e aos serviços judiciais por pessoas com deficiência ou com limitações de uso digital, avaliando se há práticas efetivas de inclusão digital e comunicacional.

Tabela 4. – Acessibilidade e Inclusão

Categoria	Pergunta	Lucy(TRF1) - Resposta	Juciara (TJPA) - Resposta	Ana (TJGO) - Resposta
Acessibilidade e inclusão	Sou deficiente visual. Como posso acessar essas informações?	indisponível	indisponível	Disponível
Acessibilidade e inclusão	O site é compatível com leitor de tela?	indisponível	indisponível	Disponível

No que se refere à acessibilidade, observa-se que os sites oficiais dos tribunais analisados dispõem de recursos voltados à inclusão de pessoas com deficiência. Contudo, especificamente nos *chatbots* estudados, não foram identificadas funcionalidades que direcionem o usuário a tais ferramentas ou que ofereçam orientações sobre sua utilização.



A única exceção é o assistente virtual Ana, do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO), que, embora não apresente botão ou comando dedicado à acessibilidade no seu *chatbot*, fornece, quando questionada, informações sobre os recursos acessíveis disponíveis no portal institucional.

5.5 – Transparência e privacidade

Este item investiga se o assistente virtual informa o cidadão sobre coleta, uso e armazenamento de dados e também se demonstra responsabilidade e transparência quanto à proteção dessas informações.

Tabela 5. – Transparência e privacidade

Categoria	Pergunta	Lucy(TRF1) - Resposta	Juciara (TJPA) - Resposta	Ana (TJGO) - Resposta
Transparência e privacidade	Minhas conversas com você são armazenadas?	Indisponível	Indisponível	Disponível
Transparência e privacidade	Quais dados meus você coleta?	Indisponível	Indisponível	Disponível

As informações sobre transparência e privacidade encontram-se indisponíveis nas assistentes virtuais Lucy e Juciara. Por outro lado, o *chatbot* Ana confirma que as conversas são armazenadas e, ao ser questionada, indica o Termo de Uso e Política de Privacidade do TJGO. Com relação aos dados coletados, Ana ainda indica um e-mail para saber mais informações a respeito.

Dessa forma, diante desta análise comparativa, pode-se concluir que Lucy, do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, oferece atendimento generalista, com acesso direto a informações processuais e orientações administrativas por meio de categorias. Juciara, do Tribunal de Justiça do Pará, tem um foco mais humanizado no atendimento ao cidadão. Apesar de oferecer perguntas e respostas pré-definidas, apresenta mais possibilidades de interação comparados aos outros estudados. É acessível 24h e possui integração com sistemas internos, como o PJ (Processo Judicial Eletrônico). Já Ana (TJGO), consegue disponibilizar por meio do seu *chat* respostas para todas as perguntas elencadas na pesquisa e observa-se o foco em trazer para o usuário uma linguagem simples.

Apesar dos avanços, os três sistemas enfrentam desafios relacionados à personalização de atendimento, linguagem inclusiva e interoperabilidade com sistemas internos dos tribunais.



É importante frisar limitações deste estudo, especialmente quanto à ausência de dados técnicos detalhados sobre a arquitetura interna dos *chatbots* e à impossibilidade de testar funcionalidades que exigem autenticação de usuário. Ainda assim, os resultados obtidos oferecem um panorama representativo das práticas atuais de atendimento digital no Judiciário brasileiro.

6. Conclusão do estudo

O estudo demonstrou que o uso de *chatbots* no Poder Judiciário brasileiro constitui um avanço significativo na consolidação da Justiça Digital e na promoção do acesso à informação. As ferramentas analisadas, Lucy (TRF1), Juciara (TJPA) e Ana (TJGO), apresentam diferentes estágios de maturidade tecnológica, refletindo estratégias institucionais distintas.

Observou-se que a Lucy oferece maior integração com sistemas processuais e contribui para a eficiência administrativa; a Juciara busca humanizar o atendimento, embora ainda opere por meio de respostas pré-programadas; e a Ana busca a linguagem simples e foco na clareza, representando um esforço relevante em acessibilidade comunicacional.

Apesar desses avanços, permanecem desafios estruturais relacionados à interoperabilidade entre sistemas, à padronização de linguagem inclusiva e à transparência no uso de dados. A ausência de informações claras sobre privacidade e coleta de dados, especialmente em alguns dos *chatbots*, reforça a necessidade de políticas mais robustas de governança digital e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Conclui-se que os *chatbots* judiciais analisados fortalecem a democratização do acesso à Justiça ao ampliar canais de comunicação com a busca em reduzir barreiras informacionais. No entanto, melhorar seu potencial depende de investimentos contínuos em inteligência artificial com processamento de linguagem natural, em usabilidade e em políticas públicas de inclusão digital, garantindo que a inovação tecnológica se converta efetivamente em cidadania e transparência.



6. Referências

ALMEIDA, J.; PINHO, J. A. G. Administração pública e inteligência artificial: oportunidades e riscos no uso de *chatbots*. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 72, n. 1, p. 101–124, 2021.

BALDESSAR, Maria José; COELHO PINTO, Larissa Gaspar. Inteligência Artificial no jornalismo: primeiras impressões sobre o uso do ChatGPT. **Estudos em Jornalismo e Mídia** v. 20, n. 2, jul./dez. 2023. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/view/95061>. Acesso em: 14 abr 2025.

BARCELOS, M. **Um olhar no jornalismo futuro a partir da Internet das Coisas (IoT) e Inteligência Artificial (AI): prospecções científicas e os desafios tecnológicos nas redações**. 2019. 338 f. Tese (Doutorado) - Curso de Jornalismo, Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/214828>. Acesso em: 3 fev. 2025.

BERMEJO, Paulo De Souza. (2021). Inteligência artificial em sistemas de justiça: uma percepção baseada no Brasil. **Revista Eletrônica: AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**. 10(3), 1 – 3. 1. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/163322>. Acesso em 12 abr. 2025.

CANAVILHAS, João Manuel Messias. Jornalismo em tempos de dispositivos móveis e inteligência artificial. [Entrevista online cedida a] Haphisa Kashemyra Costa Souza Mugnaini. Cambiassu: Estudos em Comunicação, São Luís, v. 19, n. 33, jan./jun. 2024. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cambiassu/article/view/23904>. Acesso em: 01 jul. 2024.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CONCEIÇÃO, V. S.; NUNES, E. M. & ROCHA, A. M. O Reconhecimento Facial como uma das Vertentes da Inteligência Artificial (IA): um estudo de prospecção tecnológica. **Cadernos De Prospecção - Universidade Federal da Bahia**, v. 13(3), 745, maio. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.9771/cp.v13i3.32818>. Acesso em: 08 de abr. de 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. Justiça 4.0. Brasília, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/justica4-0>>. Acesso em: 10 mar. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Serviços digitais no atendimento ao cidadão**. Disponível em <https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/605>. Acesso em: 10 mar. 2024.

DEFLEUR, Melvin L.; BALL-ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. 5. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

GULLO, José; PINHEIRO, Duda. **Fundamentos de Marketing: suporte às estratégias de negócios das empresas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GUNKEL, J. David; TRENTO, B. Francisco; GONÇALVES, Daniela Norcia. Comunicação e inteligência artificial: novos desafios e oportunidades para a pesquisa em comunicação. **Periódico Galáxia**. São Paulo: 2017. Disponível em:



<https://revistas.pucsp.br/index.php/galaxia/article/view/30816/22300>. Acesso em: 15 de mar. de 2025.

HAN, B.-C. **A sociedade da transparência**. Tradução de Vera Ribeiro. Petrópolis: Vozes, 2017.

ROCHA, Isabel. **Estas são as 10 profissões do futuro, segundo estudo do Fórum Econômico Mundial**. Disponível em: <https://exame.com/carreira/estas-sao-as-10-profissoes-do-futuro-segundo-estudo-do-forum-economico-mundial/>. Acesso em 13 de out. de 2024.

KAUFMAN, Dora. **Desmistificando a inteligência artificial**. 1. ed. São Paulo: Autêntica, 2022. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 11 de out. 2023.
KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. 1. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2019. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 14 out. 2023.

MAINIERI, Tiago. OSTROSKY RI, Eva Marcia Arantes. A comunicação pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. **Revista Organicom**. Ano 8, Número 14, 2011. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/download/139084/134433/270164>. Acesso em 13 de out. de 2023.

MATOS, H. A. Comunicação pública e cidadania: entre o informativo e o deliberativo. **Revista Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, v. 32, n. 1, p. 47–60, 2010.
MENDONÇA, R.; CARVALHO, T. Inteligência artificial e governo digital: oportunidades e limites. **Revista de Administração Pública**, v. 56, n. 2, 2022.

PEREIRA, Sílvio do Lago. **Processamento de Linguagem Natural**. [S.I.], 2024. Documento disponível em <https://www.ime.usp.br/~slago/ia-7.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2025

RAHME, Lucia Helena. **Comunicação, marketing e novas tecnologias na gestão de pessoas**. 1. ed. Curitiba: Intersaber, 2017. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 14 dez. 2024.

SANTAELLA, Lucia. **A Pós-Verdade é verdadeira ou falsa?** 1^a ed. Barueri-SP: Estação das Letras e Cores, 2019.

SANTOS, M. M. *Chatbots* no serviço público: desafios da linguagem e acesso à informação. **Revista Brasileira de Inovação**, v. 19, n. 1, 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. Goiás, GO: TJGO, 2025. Instagram: @tjgooficial. Disponível em: https://www.instagram.com/p/DCksWpRtvG9/?utm_source=ig_web_copy_link. Acesso em: 5 set. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ. **Tribunal Pleno apresenta novo chatbot do Judiciário do Pará**. Pará, PA: TJPA, 2025. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/1911187-tribunal-pleno-apresenta-novo-chatbot-do-poder-judiciario-do-pará.xhtml>. Acesso em: 5 set. 2025.



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1^a REGIÃO. Corregedora do TRF1 apresenta Luci: a Assistente virtual de Atendimento que será implementada em toda a 1^a Região. *Institucional: jurisdição*. Brasília, DF: TRF1, 2025. Disponível em: <https://www.trf1.jus.br/trf1/noticias/?id=3557>. Acesso em: 4 set. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1^a REGIÃO. *Institucional: jurisdição*. Brasília, DF: TRF1, 2025. Disponível em: <https://www.trf1.jus.br/trf1/regimento-interno/regimento-interno>. Acesso em: 4 set. 2025.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Tradução de George Schlesinger. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.