

O Uso de Chatbots como Alternativa Viável e Eficaz ao Encerramento do Atendimento via Aplicativos de Mensagem.

Tema - Desempenho, eficiência e efetividade em organizações da justiça;

Autores – Welkey Costa do Carmo.

Resumo

O tempo de isolamento enfrentado pela humanidade em razão das medidas sanitárias de enfrentamento à pandemia de Covid-19 levou o Poder Judiciário do Estado do Ceará a se abrir para soluções tecnológicas de comunicação. Tanto na área judicial quanto na administrativa, o WhatsApp Business foi escolhido como canal de atendimento à população.

A adoção se deu de maneira orgânica, com adesão voluntária de magistrados e servidores.

No entanto, com o retorno das atividades presenciais, as equipes enfrentaram um novo desafio. O canal que antes era uma solução passou a ser mais uma responsabilidade a sobrecarregar sua força de trabalho. Portanto, houve aumento nas atribuições anteriores ao isolamento, ao passo que não houve aumento no número de agentes para assumi-las.

O dilema que se impôs era manter o novo canal aberto, afetando a produtividade das equipes, ou encerrá-lo, a fim de recuperar o tempo e melhorar a capacidade produtiva dessas equipes.

Em resumo, a experiência apresentada neste relatório técnico destaca o uso de robôs de atendimento (chatbots) como uma alternativa viável e eficaz ao encerramento do contato do Poder Judiciário do Estado do Ceará com a população via aplicativos de mensagem, como o WhatsApp Business.

Foi observado que os chatbots devolveram o tempo da força de trabalho, antes absorvido pela atenção dedicada ao WhatsApp Business, ao passo que mantiveram o canal aberto com a população. Os benefícios obtidos com essa prática foram o aumento da produtividade das equipes, conforme inicialmente suposto.

Introdução

Os desafios enfrentados pela humanidade com o surgimento da epidemia de Covid-19 exigiram medidas extremas de combate. O isolamento social e o fechamento de instituições, incluindo os tribunais, foram algumas delas.

O distanciamento da população seria uma consequência natural, não fosse a abertura que se deu ao uso de tecnologias às quais o Judiciário tradicionalmente resistia. Um exemplo disso é o teletrabalho.

Utilizando o caso da Justiça Federal, Antunes e Fischer (2020) analisaram a trajetória da regulamentação do teletrabalho no Judiciário. As autoras já alertavam para a rapidez com que o teletrabalho se tornou uma necessidade durante a crise, embora tenha sido iniciado em 2013, com regulamentação pelo CNJ em 2016.

O Poder Judiciário se viu obrigado a abrir e explorar canais para continuar a prestação jurisdicional. Audiências por videoconferência, protocolos eletrônicos e intimações via WhatsApp Business, como observado por Oliveira e Cunha (2020) em sua discussão sobre os indicadores do Judiciário brasileiro e o uso de tecnologia, foram soluções adotadas para enfrentar a situação.



Do conjunto de tecnologias mencionadas até aqui, o WhatsApp se destaca como a de maior penetração nas diversas camadas da população, de acordo com o InternetLab (2022). As pessoas lançam mão do aplicativo em círculos familiares, de amizade, relações comerciais e amorosas, tornando-o parte da vida social dos brasileiros. Isso inclui seu uso como meio de prova, como abordado por Martins e Correia (2021) em sua análise sobre os riscos de fraude.

No relacionamento com o Judiciário, ainda durante o isolamento social, o WhatsApp Business passou a ser uma ferramenta de trabalho não apenas para oficiais de Justiça, mas também para servidores e magistrados, que transferiram suas rotinas de atendimento presencial para o aplicativo. Agora, a população tinha, na comodidade de seus bolsos, um canal de acesso à Justiça.

No entanto, com o arrefecimento e o fim da pandemia, o trabalho remoto cedeu espaço ao trabalho híbrido ou presencial. As equipes nas unidades judiciárias voltaram aos seus postos e logo perceberam um aumento em sua carga de trabalho. Além de suas atividades tradicionais, agora tinham um novo canal para o qual precisavam dedicar atenção e cuidados.

O tempo dos servidores passou então a ser dividido entre o trabalho na unidade e a resposta às solicitações da população no WhatsApp Business. Essa divisão teve como resultado direto uma queda na produtividade das equipes. A solução parecia óbvia, fechar o canal recém-aberto para devolver o tempo furtado pelo aplicativo às equipes de trabalho.

Por outro lado, o encerramento do canal implicaria em uma redução na acessibilidade à Justiça, especialmente para aqueles que não têm fácil acesso a outros meios de comunicação, como telefone ou e-mail. Além de tratar-se de uma medida antipática, que poderia ter como efeito um crescimento nas avaliações negativas nas pesquisas de satisfação do usuário da Justiça cearense.

Uma vez que o WhatsApp Business permite a comunicação direta, seu desligamento poderia resultar em tempos de resposta mais longos para aqueles que precisam entrar em contato com o Tribunal. Outra consequência esperada do desuso do WhatsApp Business seria a sobrecarga de outros canais de atendimento, para onde migrariam as demandas que antes eram resolvidas por mensagens de texto.

Portanto, magistrados e gestores do Poder Judiciário enfrentam a difícil decisão de manter o novo canal aberto, afetando seus indicadores de desempenho, ou encerrar o atendimento via aplicativo de mensagens recuperando a força de trabalho perdida, mas perdendo no grau de satisfação dos usuários. Os desafios de produtividade e sobrecarga de canais de atendimento devem ser considerados, bem como a necessidade de garantir acessibilidade à justiça para todos os cidadãos.

O uso de chatbots pode ser uma solução viável para liberar a força de trabalho das equipes dedicadas ao WhatsApp Business, ao mesmo tempo que mantém esse importante canal de atendimento à disposição da população?

É nesse contexto que surge a experiência apresentada no presente relatório técnico, que apresenta os resultados da pesquisa quantitativa sobre o uso de robôs de atendimento (chatbots) como alternativa viável ao encerramento do contato de um Tribunal de Justiça com a população via aplicativos de mensagem.

Neste relatório, são apresentados os resultados da pesquisa quantitativa conduzida pelo laboratório de inovação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, na implantação de chatbots em 4 unidades judiciárias do primeiro grau de jurisdição, onde a prática foi adotada.



Caracterização da boa prática, mudança e/ou inovação

No Poder Judiciário do Estado do Ceará, o laboratório de inovação (LabLuz) é uma célula diretamente vinculada à presidência do Tribunal. Sua principal missão é gerar conhecimento, e, independentemente do sucesso ou fracasso dos projetos conduzidos por ele, o seu compromisso é com a aprendizagem.

Diante do problema abordado neste relatório, foram exploradas tecnologias e soluções que pudessem resolvê-lo, e assim os chatbots foram incluídos no conjunto de habilidades da equipe do laboratório de inovação.

De pronto se via as vantagens do uso dos chatBots, como forma de aumentar a produtividade das equipes. Vantagens como as que seguem:

1. **Atendimento 24/7:** Chatbots podem operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem necessidade de descanso. Isso significa que eles podem lidar com consultas e solicitações de forma contínua, mesmo fora do horário de trabalho das equipes humanas, melhorando a capacidade de resposta.
2. **Respostas Rápidas:** Chatbots são capazes de fornecer respostas instantâneas e consistentes para perguntas comuns e solicitações de rotina. Isso acelera o tempo de resposta e evita atrasos no atendimento ao público.
3. **Triagem e Roteamento:** Chatbots podem realizar a triagem inicial de consultas e direcionar os usuários para a equipe apropriada com base em critérios predefinidos. Isso ajuda a equipe a lidar com questões mais complexas, enquanto o chatbot trata das questões mais simples.
4. **Automatização de Tarefas Repetitivas:** Tarefas administrativas repetitivas, como fornecer informações sobre processos, atualizações de status ou agendamento de audiências, podem ser tratadas eficientemente por chatbots, liberando a equipe para tarefas mais críticas.
5. **Consulta de Documentos e Dados:** Chatbots podem ser integrados aos sistemas de gerenciamento de processos judiciais para consultar e fornecer informações sobre casos, decisões judiciais e documentos relevantes de forma rápida e precisa.
6. **Redução de Sobrecarga:** Durante períodos de alta demanda, como prazos de entrega ou eventos judiciais importantes, chatbots podem ajudar a reduzir a sobrecarga de trabalho das equipes, respondendo a consultas básicas e permitindo que os membros da equipe se concentrem em tarefas críticas.
7. **Aumento da Escalabilidade:** À medida que a demanda por serviços de atendimento aumenta, os chatbots podem ser facilmente escalados para lidar com um volume maior de consultas sem a necessidade de contratar pessoal adicional.
8. **Feedback e Melhoria Contínua:** Chatbots podem coletar dados sobre interações com os usuários, como perguntas frequentes ou problemas recorrentes, ajudando a equipe a identificar áreas de melhoria no atendimento e na informação disponibilizada.
9. **Padronização de Respostas:** Chatbots fornecem respostas consistentes e padronizadas, o que pode ser especialmente importante no ambiente jurídico, onde a precisão e a consistência das informações são essenciais.
10. **Acesso à Justiça:** A utilização de chatbots pode ampliar o acesso à justiça, permitindo que um maior número de pessoas obtenha informações e assistência legal de forma mais eficiente e acessível.

Após o domínio do processo de construção dos robôs, era hora de testá-los. E, dado que o problema institucional decorria da escassez de força de trabalho, optou-se por avaliar os ganhos proporcionados pela liberação dessa força de trabalho, que anteriormente estava dedicada ao



WhatsApp Business, comparando-os com os resultados anteriores à implementação dos chatbots.

Planejamento, desenvolvimento e implementação

O processo de implantação é uniforme para todas as unidades e começa com uma reunião entre o LabLuz e a equipe da unidade judicial em foco. Nessa reunião, são apresentados os objetivos do experimento, escolhidos os indicadores de desempenho a serem monitorados pós-implantação e definido o roteiro de atendimento a ser inserido no robô para seu uso no atendimento à população. Nesta mesma ocasião ainda é feita a divisão de responsabilidades da iniciativa.

O roteiro entregue pela unidade ao LabLuz é posteriormente reescrito, com o uso de técnicas de visual law e linguagem simples, de modo a aumentar a autonomia do usuário, quando da implantação do robô. Essa autonomia é considerada crucial para o sucesso do experimento, uma vez que confere ao cidadão usuário as condições necessárias para alcançar as informações que deseja, sem consumir o tempo de servidores(as) do Poder Judiciário.

Para diversificar e ampliar o experimento, equipes com diferentes competências (cíveis e criminais) foram selecionadas. Os dados coletados após a implementação do chatbot são então comparados com o histórico do indicador escolhido pela unidade.

Em um segundo encontro, o LabLuz apresenta o protótipo e realiza os ajustes que, por ventura forem apontados como condições necessárias para a homologação por parte do magistrado responsável pela unidade em foco.

No terceiro e último encontro, o robô aprovado é instalado pelo LabLuz em um dispositivo móvel da unidade, e um servidor daquela equipe, recebe o treinamento necessário para o bom funcionamento do chatbot.

Nesse último encontro, ressalta-se que os chatbots não substituem completamente o atendimento humano, especialmente em casos complexos ou sensíveis. E que eles devem ser vistos como complementos às equipes de atendimento, ajudando a melhorar a eficiência e a capacidade de resposta. Além disso, é crucial garantir que os chatbots sejam projetados e treinados adequadamente para fornecer informações precisas e adequadas ao contexto jurídico.

A partir desse momento, a operação do WhatsApp Business passa a ser exclusiva do robô, e a equipe liberada dessa tarefa pode direcionar seu tempo para atividades que afetarão os indicadores escolhidos durante o primeiro encontro com o LabLuz, no intuito de melhorar seus resultados.

Resultados alcançados

As unidades selecionadas para o experimento foram:

1. O **1º Juizado da Mulher da Comarca de Fortaleza**, que optou por avaliar os efeitos do uso do chatbot no tempo médio de atendimento aos seus usuários e, portanto, direcionou a força de trabalho liberada pelo chatbot para outros canais de atendimento. A escolha desta unidade considerou desde a abertura dada pela juíza titular da unidade, até a imensa demanda processual deles. Após a implantação da ferramenta em fevereiro de 2023, observou-se uma melhoria positiva no padrão das avaliações do tempo de atendimento da unidade, em comparação com o mesmo indicador no ano anterior. Detalhes podem ser vistos no Gráfico 01, no apêndice. Cabe ainda ressaltar a inclusão



- de um menu educacional, com vídeos lúdicos, direcionados ao público infantil, orientando a população acerca de relevantes pautas para a agenda do combate à violência de gênero, como sinais de violência, canais de denúncia e legislação correlata.
2. A **7ª Vara de Família da comarca de Fortaleza**, que optou por dar atenção ao seu indicador de produção de documentos e, por isso, redirecionou a servidora anteriormente responsável pelo WhatsApp Business para atividades relacionadas a este resultado. Após a implantação em março de 2023, foram observados resultados superiores aos alcançados nos meses anteriores à implementação do robô. Detalhes podem ser vistos no Gráfico 02, no apêndice.
 3. A **Secretaria Judiciária de 1º Grau**, que enfrentava um gargalo na triagem e destinação de processos, optou por direcionar a servidora liberada pelo chatbot para essa atividade. A escolha dessa unidade é vista como relevante, uma vez que marcou o primeiro chatBot aplicada à área de apoio do Poder Judiciário. O robô foi implantado em 14 de março de 2023 e é indiretamente responsável por mais de 3500 movimentações processuais, superando a capacidade usual da equipe nos primeiros 100 dias de uso. Detalhes podem ser vistos no Gráfico 03, no apêndice.
 4. A **3ª Vara de delitos de tráfico de drogas da comarca de Fortaleza**, que optou por impactar seu indicador de baixas processuais e, por isso, redirecionou a pessoa responsável pelo WhatsApp Business para a atividade de dar baixa e arquivar processos. Após a implantação do robô, também se observou significativo aumento nesse índice, conforme detalhado no Gráfico 04, no apêndice.

Os resultados observados até o momento têm evidenciado a viabilidade da solução adotada. Como resultado, já está em andamento a expansão do uso dos chatbots para outras unidades de competências já atendidas (juizado da mulher, família, delitos de tráfico de drogas e secretaria judiciária), bem como para o atendimento de novas competências.

Neste sentido, ressalte-se que recentemente, há cerca de 30 dias, o chatbots assumiram o atendimento ao WhatsApp Business do plantão judicial de primeiro e segundo graus no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, bem como iniciaram-se as experiências de varas de execução penal, unidades administrativas e juizados especiais, onde vêm mostrando resultados positivos, a exemplo daqueles documentados aqui neste relatório técnico.

Com o objetivo de ter ganho de escala na adoção da solução aqui tratada, o laboratório de inovação já iniciou as tratativas com a Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Ceará, para que a mudar a orientação dada aos magistrados que vierem a solicitar daqui para frente o desligamento do whatsapp Business em suas unidades, dando como justificativa a ocupação de sua força de trabalho.

Sugere-se que a Corregedoria passe a encaminhar tais pedidos ao LabLuz, para a construção de chatBots que mantenham o canal aberto com a população usuária daquela unidade, ao passo que libera a sua equipe de trabalho do compromisso velado assumido com o Whatsapp.

Outro anseio da iniciativa é a expansão geográfica da solução. Aumentar o alcance da prática para as unidades do interior do Estado, uma vez que o presente estudo abordou apenas unidades da capital cearense. E outra vez, já se pode listar experimentos em andamento em comarcas do interior, com frutos em sua produtividade sendo acompanhados pela equipe do laboratório de inovação.

Vale ainda mencionar o experimento em curso com os juizados da mulher, que aderiram à iniciativa do uso de chatbots, capitaneada pelo 1º Juizado da Mulher da comarca de Fortaleza e relatado aqui. Agora 5 (cinco) juizados da mulher são atendidos pelo mesmo robô, no que se



convencionou chamar de o primeiro chatBot de competência. Essa iniciativa desliga o WhatsApp Business nas 5 (cinco) unidades participantes, dando poder de escala ao laboratório de inovação e poupando tempo de implantação em cada uma das unidades. Em breve, teremos dados acerca desta empreitada, que tem o potencial de vir a ser a saída catalizadora para a expansão dos robôs de atendimento pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

Conclusões e recomendações

Os resultados positivos que temos observado até o momento enfatizam a viabilidade e o potencial impacto benéfico da solução adotada. É por essa razão que a utilização dos chatbots no Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) está em constante expansão. Essa expansão não se limita apenas a estender o uso de chatbots para mais unidades que já participam deste experimento, mas também inclui a incorporação de novas áreas de atuação, abrangendo até mesmo unidades situadas em regiões mais remotas do Estado.

Portanto, temos motivos sólidos para acreditar que a integração de chatbots representa uma estratégia altamente promissora para abordar os desafios de produtividade e a sobrecarga enfrentados pelos canais de atendimento do Judiciário. Essa abordagem não apenas permite uma alocação mais eficiente de recursos, mas também assegura que a justiça permaneça acessível a todos os cidadãos, independentemente de sua localização ou situação.

Estamos confiantes de que a adoção de chatbots é uma estratégia promissora para enfrentar os desafios de produtividade e sobrecarga nos canais de atendimento do Judiciário, garantindo simultaneamente a acessibilidade universal ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, assim como os demais Tribunais do país que enfrentem dilemas similares ao tratado aqui.

Referências

Antunes, E. D., & Fischer, F. M. (2020). A justiça não pode parar?! Os impactos da COVID-19 na trajetória da política de teletrabalho do Judiciário Federal. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45, e38. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000025920>

Carvalho Martins, E., & Schelive Correia, I. (2021). WhatsApp como meio de prova no Judiciário Brasileiro: Uma análise sobre os riscos de fraude de prova. *DESAFIOS - Revista Interdisciplinar Da Universidade Federal Do Tocantins*, 8(2), 83–92. <https://doi.org/10.20873/uftv8-10339>

INTERNETLAB; REDE CONHECIMENTO SOCIAL. (2022). *Os Vetores da Comunicação política em aplicativos de mensagens: Hábitos e percepções. Edição 2 - 2021/2022.* São Paulo.

Oliveira, F. L. de, & Cunha, L. G. (2020). Os indicadores sobre o Judiciário brasileiro: Limitações, desafios e o uso da tecnologia. *Revista Direito GV*, 16(1), e1948. <https://doi.org/10.1590/2317-6172201948>

Anexos e Apêndices



1º Juizado da Mulher

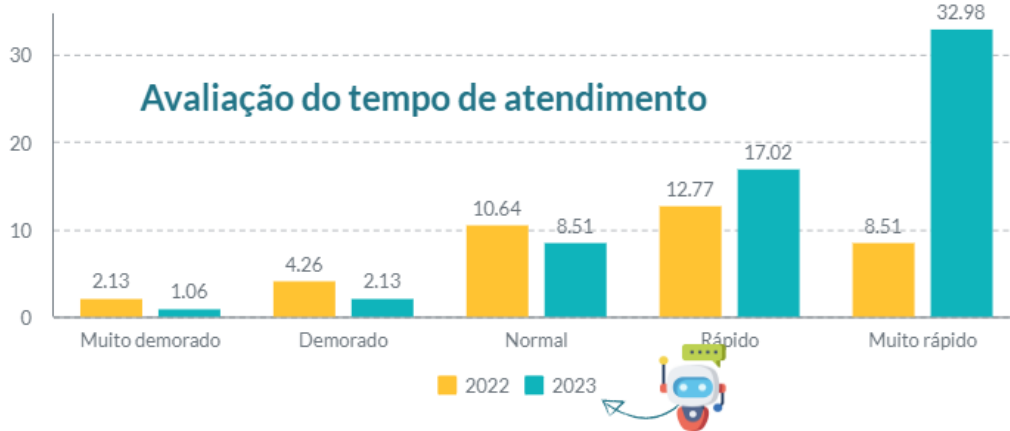


Gráfico 01 - avaliação do tempo de atendimento no 1º Juizado da Mulher

7ª Vara de família

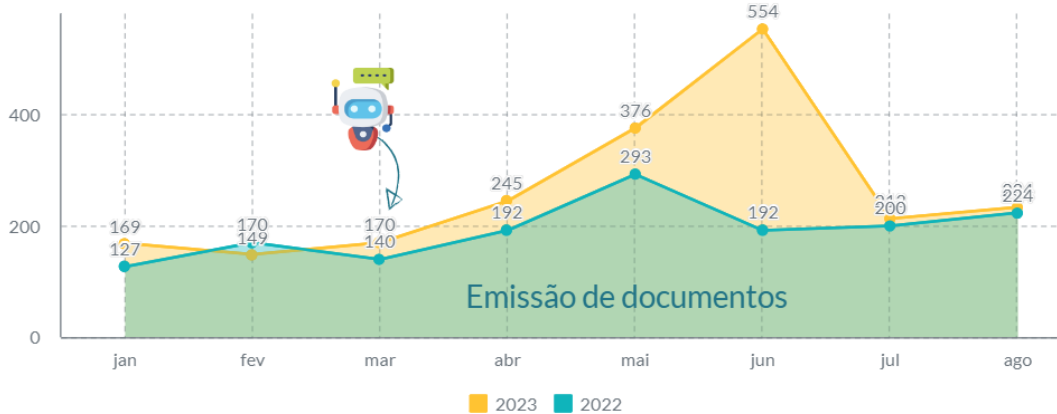


Gráfico 02 - índice de emissão de documento na 7ª vara de família

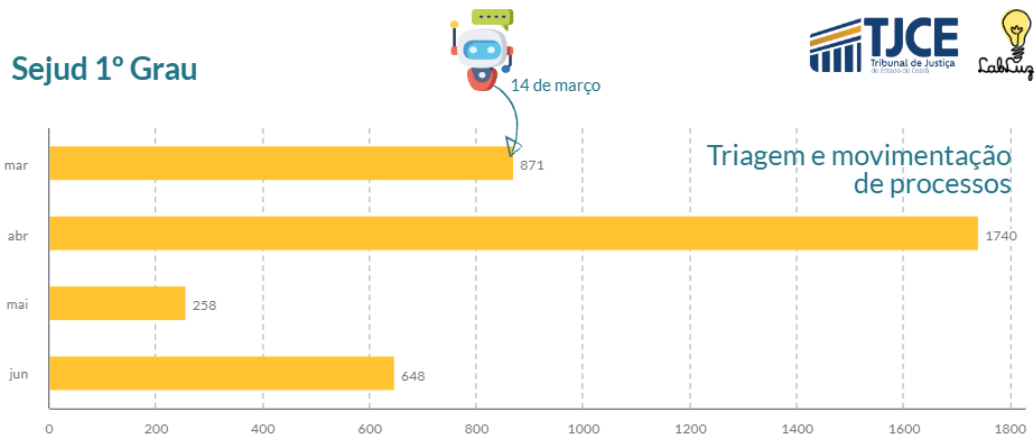


Gráfico 03 - movimentação de processos na Secretaria Judiciária (Sejud) de 1º grau

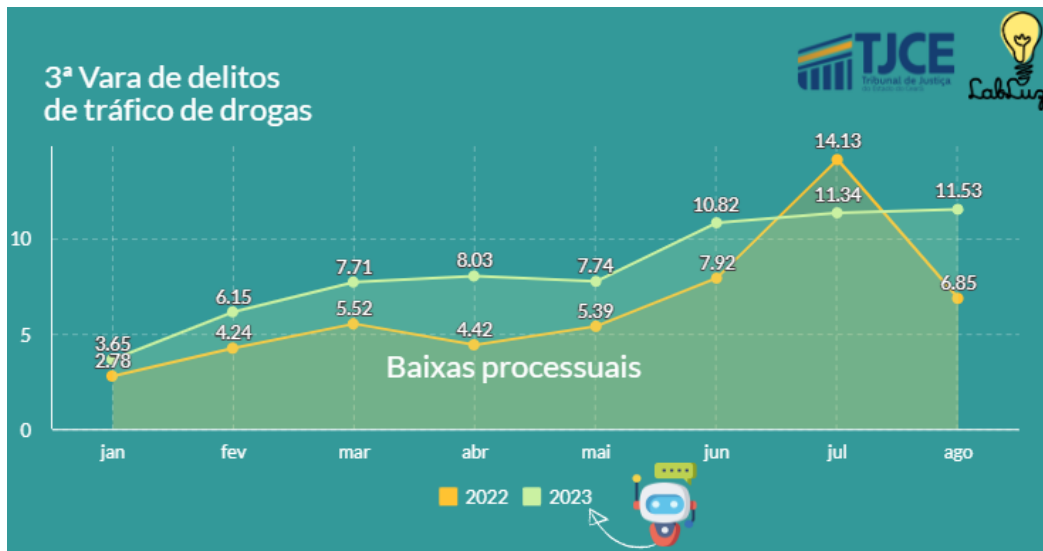


Gráfico 04 – índice de baixas processuais na 3ª Vara de delitos de tráfico de drogas