

## Discussão ética da aplicação da IA em chatbot da ouvidoria prós e contras

Alda Souza Figueredo (Superior Tribunal de Justiça), Luana Cristina Thédiga de Miranda (Superior Tribunal de Justiça), Fernanda Potiguara Carvalho (Superior Tribunal de Justiça), Valéria Ferraz Guimarães (Superior Tribunal de Justiça) e Mariana Yuka Akamine (Superior Tribunal de Justiça)

Inovações, inteligência artificial e tecnologias de informação e comunicação em Sistemas de Justiça

### RESUMO

A crescente digitalização dos serviços públicos e a busca por maior eficiência e acessibilidade têm impulsionado a adoção de Inteligência Artificial (IA), particularmente em interfaces como os chatbots, no âmbito das ouvidorias. No contexto do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a implementação de um chatbot na Ouvidoria representa um avanço potencial na otimização do atendimento às pessoas, na agilização da resolução de demandas e na melhoria do acesso à justiça. No entanto, essa inovação tecnológica não está isenta de complexidades, especialmente no que refere às suas implicações éticas. Este relato técnico explora a temática da discussão ética da aplicação de IA em chatbot de ouvidoria, ponderando os prós e contras de tal ferramenta e projetando seu impacto potencial na sociedade. A proposição central reside na necessidade de se estabelecer um marco ético sólido que guie o desenvolvimento e a implementação de sistemas, garantindo que a tecnologia sirva ao interesse público e promova a equidade, transparência e a confiança. A aplicação de IA em chatbots de ouvidoria promete benefícios significativos. Primeiramente, a disponibilidade 24 horas durante 7 dias na semana e a capacidade de atendimento simultâneo a um grande volume de usuários podem reduzir gargalos e tempos de espera, melhorando a experiência da pessoa (Davenport & Ronanki, 2018). Além disso, a IA pode automatizar a triagem inicial de demandas, direcionando os usuários aos setores competentes com maior celeridade e precisão, e fornecer respostas a perguntas frequentes, liberando os servidores humanos para casos que demandem maior complexidade, sensibilidade e acolhimento (Russell & Norvig, 2010). A análise de dados gerados pelas interações do chatbot pode ainda oferecer conhecimentos relevantes sobre as principais demandas buscadas pelos usuários, permitindo à Ouvidoria do STJ identificar tendências e propor melhorias sistêmicas nos serviços oferecidos (Manyika et al., 2017). Tais avanços apontam para um cenário de eficiência operacional aprimorada e melhora na qualidade do serviço prestado, impactando positivamente a percepção da justiça pela sociedade. Contrariamente aos benefícios, a inserção da IA em serviços sensíveis como o tratamento de denúncias, e as demandas relativas à ouvidoria das mulheres, por exemplo, acarreta desafios



éticos que exigem cuidadosa consideração. A privacidade e a segurança dos dados das pessoas são preocupações primordiais, dado o volume e a natureza sensível das informações que podem ser compartilhadas (Floridi et al., 2018). A transparência na operação do chatbot é outro ponto crítico: os usuários devem estar cientes de que estão interagindo com um sistema de IA e compreender os limites de sua capacidade (Goodman & Flaxman, 2017). Questões de discriminação algorítmica também se impõem, pois, se os dados de treinamento do chatbot forem enviesados, ele pode reproduzir ou até amplificar preconceitos existentes, levando a um tratamento desigual de diferentes grupos de pessoas (O'Neil, 2016). Ademais, a responsabilização por erros ou decisões equivocadas do chatbot apresenta um complexo dilema, uma vez que a atribuição de culpa pode ser difusa entre o desenvolvedor da IA, o órgão implementador e o próprio sistema (Crawford, 2021). A perda da empatia humana no atendimento, a dificuldade em lidar com casos complexos que exigem nuance e reflexões, e a potencial alienação da pessoa que busca um contato humano em momentos de vulnerabilidade são outras desvantagens a serem consideradas. Superar esses desafios requer um compromisso proativo com a ética em todas as fases do ciclo de vida da IA. Para mitigar os riscos e maximizar os benefícios, é imperativo que a Ouvidoria adote uma abordagem ética orientada por princípios na implementação do chatbot. Isso inclui o desenvolvimento de diretrizes claras para a coleta, uso e armazenamento de dados, a garantia da auditabilidade do sistema e a promoção da explicabilidade da IA para que seus processos decisórios sejam compreensíveis (Jobin et al., 2019). É fundamental que o chatbot seja projetado para auxiliar, e não substituir, o atendimento humano, com mecanismos claros para escalonamento de demandas que exijam intervenção humana. Além disso, é importante que a adoção do chatbot não impeça o acesso ao atendimento humano, especialmente nas demandas que envolvam complexidades ou vulnerabilidades sociais. A capacitação dos colaboradores da Ouvidoria para operar e supervisionar o sistema de IA, bem como para intervir em casos de falha ou insatisfação das pessoas, é igualmente crucial. A colaboração interdisciplinar entre especialistas em IA, direito, ética e direitos humanos pode enriquecer o debate e assegurar que as soluções tecnológicas sejam desenvolvidas com uma perspectiva holística. A fusão de uma abordagem tecnologicamente inovadora com uma base ética sólida tem o potencial de gerar um impacto positivo transformador na sociedade. Um chatbot de ouvidoria eticamente concebido e implementado pode aprimorar o acesso à justiça para um número maior de pessoas, especialmente aquelas em regiões remotas ou com dificuldades de locomoção, e reforçar a confiança nas instituições públicas. Ao demonstrar o compromisso com a transparência, a equidade e a responsabilidade no uso da IA, a ouvidoria pode se posicionar como um referencial na adoção de tecnologias emergentes no setor público. O valor propositivo reside na criação de um modelo de interação cidadão-justiça mais eficiente, acessível e humanizado, mesmo com a mediação tecnológica, pavimentando o caminho para uma justiça mais democrática e responsiva. A previsão aponta para a capacidade de antecipar demandas e necessidades da sociedade, permitindo a ouvidoria adaptar-se proativamente e continuar a servir a população de forma otimizada. Logo, a ética na IA da Ouvidoria é uma



questão de conformidade, e um imperativo à construção de um futuro mais justo e equitativo, onde a tecnologia é uma aliada no fortalecimento do Estado de Direito e no bem-estar social.

**Palavras-Chave:** Inteligência Artificial; Ouvidoria; Chatbot; Atendimento humanizado; ética pública.

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DGP   DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	