

DA ORALIDADE À AUTOMAÇÃO: A TRANSIÇÃO ÉTICA DOS JUIZADOS ESPECIAIS NA ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FROM ORALITY TO AUTOMATION: THE ETHICAL TRANSITION OF SMALL CLAIMS COURTS IN THE AGE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE



Barbara Lucia Tiradentes de Souza - Doutoranda em Direitos Fundamentais e Democracia pelo Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário do Brasil – UNIBRASIL. Mestre em Ciências Jurídicas com ênfase em Solução de Conflitos pela AMBRA University. Especialista em Direito Aplicado pela Escola de Magistratura do Paraná – EMAP. Pós-graduada em Gestão Pública com ênfase em Gestão de Pessoas pelo Instituto Federal do Paraná – IFPR. Graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR. Professora do curso de Graduação em Direito da UNIENSINO.



Elisangela Veiga Pontes - Advogada. Sócia da ELISANGELA PONTES – Sociedade Individual de Advocacia. Mestranda em Ciências Jurídicas pelo Programa de Pós-Graduação stricto sensu da AMBRA University – Flórida, Estados Unidos. Membro do Núcleo de Pesquisas em Direito Constitucional – NupeConst (PPGD UniBrasil). Graduada em Direito e Relações Internacionais pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil. E-mail: elisangelapontes.pesquisas@gmail.com. LATTES: <https://lattes.cnpq.br/3610272161939983>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9007-9041>.

O presente artigo analisa a transição ética dos Juizados Especiais diante da inserção da inteligência artificial (IA) em seus fluxos de mediação e decisão. Partindo da oralidade como princípio fundante da Lei nº 9.099/1995, discute-se como a automação e os sistemas de IA reconfiguram o diálogo judicial e desafiam a legitimidade comunicativa prevista por Habermas (1989). Fundamentado em autores como Ayres e Braithwaite (1992), Russell (2020), Rossato (2012) e Pellegrino (2021), o estudo propõe a construção de uma governança algorítmica ética, pautada na transparência, explicabilidade e supervisão humana, conforme diretrizes do CNJ (Resolução nº 455/2022). Por meio de abordagem teórico-reflexiva, o trabalho conclui que a eficiência tecnológica deve servir à justiça e não substituí-la, reafirmando que o acesso à justiça, especialmente nos Juizados Especiais, é antes de tudo um ato de escuta e acolhimento humano. Assim, defende-se que a automação só será legítima se mantiver viva a essência da oralidade, o encontro entre palavra, empatia e prudência.

PALAVRAS-CHAVE: Juizados Especiais; Oralidade; Inteligência Artificial; Governança Algorítmica; Ética Judicial; Acesso à Justiça; Automação Judicial.

This article examines the ethical transition of Brazil's Small Claims Courts (Juizados Especiais) in the face of artificial intelligence (AI) integration into mediation and decision-making processes. Grounded in the oral tradition established by Law No. 9.099/1995, the study explores how automation and AI systems reshape judicial dialogue and challenge the communicative legitimacy described by Habermas (1989). Drawing on theoretical frameworks by Ayres and Braithwaite (1992), Russell (2020), Rossato (2012), and Pellegrino (2021), it proposes the development of an ethical algorithmic governance model based on transparency, explainability, and human oversight, aligned with the guidelines of the Brazilian National Council of Justice (Resolution No. 455/2022). Using a theoretical and reflective approach, the research concludes that technological efficiency must serve justice rather than replace it. It argues that access to justice in the

digital era, especially within Small Claims Courts, remains, above all, an act of listening and human recognition. Thus, automation will only be legitimate if it preserves the essence of judicial oral tradition: the encounter between word, empathy, and prudence.

KEYWORDS: Small Claims Courts; Orality; Artificial Intelligence; Algorithmic Governance; Judicial Ethics; Access to Justice; Judicial Automation

INTRODUÇÃO

A realidade jurídica contemporânea impõe novos desafios, dentre os quais destacam-se a exigência de celeridade e efetividade na prestação jurisdicional, a necessidade de redução de litígios e o fortalecimento de meios consensuais de solução de conflitos. Nesse contexto, o Juizado Especial se destaca como um dos instrumentos mais concretos de democratização do acesso à justiça, combinando proximidade, simplicidade procedimental e rapidez como expressão da justiça cidadã.

No entanto, à medida que o Judiciário se move em direção à automação e à inteligência artificial, surge a questão central deste trabalho: como preservar a dimensão humana da justiça em meio à lógica algorítmica da eficiência? O Poder Judiciário brasileiro vive um momento de transição paradigmática: da oralidade como expressão da ética da escuta e da simplicidade processual, para a automação impulsionada por sistemas de inteligência artificial.

Essa passagem, embora técnica em aparência, é essencialmente ética e comunicativa, pois desafia a forma como o Estado administra a justiça e como o cidadão a

vivência. A Lei nº 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais, edificou um microssistema fundado na oralidade, simplicidade, informalidade e celeridade, princípios estes que, segundo Pellegrino (2021), materializam o ideal de acesso à justiça pela via do diálogo direto entre magistrado e jurisdicionado.

Trata-se de um modelo que aproxima o Judiciário da população, não apenas pelo rito simplificado, mas pela humanização do contato. Essa estrutura, entretanto, vem sendo tensionada pela chamada Revolução 4.0 e pela incorporação crescente da inteligência artificial nos fluxos decisórios e procedimentais dos tribunais brasileiros.

Todavia, mesmo antes da automação plena, a promessa de simplicidade já enfrenta um hiato entre teoria e prática. O jurisdicionado que busca o Juizado sem orientação técnica frequentemente se depara com barreiras de compreensão processual, ou seja, desconhece o rito, não sabe quais provas produzir, quais documentos juntar ou mesmo como formular adequadamente o pedido.

A oralidade, embora concebida como ponte, acaba por se converter em obstáculo quando o diálogo se restringe ao formalismo e à insegurança de quem fala sem saber se será ouvido. Se essa dificuldade já se manifesta em um ambiente humano, o que esperar quando o primeiro interlocutor for um algoritmo? O risco é que a tecnologia, sob o pretexto de facilitar, acabe por ampliar a distância entre a justiça e o cidadão,

transformando o ideal de acessibilidade em uma experiência de exclusão silenciosa.

De acordo com o levantamento realizado por Bragança e Bragança (2019), ao menos seis tribunais brasileiros já utilizam sistemas de IA em tarefas como triagem processual, classificação de peças e identificação de precedentes, destacando-se o Victor (STF), o Sócrates (STJ), o Radar (TJMG) e o Sinapse (TJRO). Tais experiências evidenciam o avanço da automação judicial e sua promessa de eficiência, mas também despertam inquietações éticas sobre transparência algorítmica, imparcialidade e supervisão humana.

Esse movimento de transformação digital no Judiciário brasileiro não é apenas espontâneo, mas normativamente orientado. O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução CNJ nº 455/2022, instituiu a "Política de Governança das Soluções de Inteligência Artificial do Poder Judiciário", fixando diretrizes para o uso ético, transparente e responsável das tecnologias algorítmicas.

A Resolução CNJ nº 462/2022, ao instituir a Estratégia de Inovação, Inteligência e Gestão do Conhecimento para o Poder Judiciário (InovaJus), consolidou uma política pública voltada à criação de laboratórios de inovação nos tribunais, destinados a desenvolver e testar soluções tecnológicas e metodológicas para aprimorar os serviços judiciais e administrativos.

É importante distinguir o InovaJus, entendido como o nome adotado por laboratórios locais de inovação, a exemplo do InovaJus SC, InovaJus MT,

Inovalus TJGO e Inovalus JFCE, da plataforma RenovaJud, que funciona como ambiente digital colaborativo do Conselho Nacional de Justiça.

Esta última conecta todos os laboratórios de inovação do sistema de justiça brasileiro, promovendo transparência, compartilhamento de experiências e alinhamento de projetos às metas nacionais. Em outras palavras, enquanto o RenovaJud centraliza e integra as práticas inovadoras, o Inovalus materializa a inovação de forma descentralizada e aplicada no cotidiano de cada tribunal.

A consolidação dessa política de inovação tecnológica no Judiciário revela uma transição de natureza não apenas procedimental, mas também axiológica e institucional. O desafio contemporâneo consiste em desenvolver modelos de governança algorítmica que preservem os princípios fundantes dos Juizados Especiais, quais sejam, oralidade, simplicidade e escuta ativa, sem reduzir a justiça a um fluxo automatizado de decisões preditivas.

Nessa perspectiva, Ayres e Braithwaite (1992) propõem o paradigma da *responsive regulation*, segundo o qual a legitimidade das instituições depende da capacidade de responder de modo dialógico às condutas e necessidades dos sujeitos regulados. Aplicado ao contexto judicial, esse modelo implica compreender a tecnologia como instrumento de reforço da escuta, e não de sua substituição.

Essa leitura permite compreender que o papel do julgador e das instituições judiciais não se limita à observância de protocolos normativos,

mas à capacidade de ouvir e traduzir socialmente as demandas que chegam até o sistema de justiça, especialmente no âmbito dos Juizados Especiais, onde o jurisdicionado se encontra em posição de hipossuficiência jurídica diante das leis, normas e procedimentos que regem o processo judicial.

Nesses espaços, a escuta qualificada assume papel central, pois é ela que transforma a oralidade em ponte e não em barreira. A tecnologia, nesse cenário, deve ser concebida como mediadora da escuta, apta a ampliar o alcance da jurisdição sem esvaziar sua dimensão humana.

Uma governança algorítmica verdadeiramente ética exige que cada decisão automatizada mantenha um elo com a alteridade, isto é, com a consciência de que há um sujeito, uma história e uma vulnerabilidade por trás de cada dado processual.

A regulação responsiva, portanto, não é apenas um modelo técnico de controle, mas uma filosofia de relação entre o humano e o tecnológico, em que o diálogo substitui a imposição e a empatia se torna critério de legitimidade.

Neste aspecto, Stuart Russell (2020) reforça essa dimensão ética ao afirmar que a verdadeira inteligência das máquinas não está em maximizar resultados, mas em compreender e realizar os objetivos humanos. Assim, a automação judicial só se tornará legítima se permanecer ancorada em valores humanos, justiça, empatia e equidade, sob pena de

transformar o ideal de acesso à justiça em uma experiência digitalmente excludente.

Portanto, o debate sobre a inteligência artificial nos Juizados Especiais não se limita à eficiência técnica, mas envolve uma reflexão sobre a sustentabilidade moral da decisão automatizada e sobre os mecanismos de supervisão humana que assegurem transparência, explicabilidade e responsabilidade ética. É nesse ponto de convergência entre inovação e humanidade que se insere o presente estudo.

Como observa Rossato (2012), o microssistema dos Juizados Especiais constitui um espaço normativo singular, no qual a simplicidade processual não é mera técnica, mas expressão de uma ética da proximidade e da confiança.

O problema de pesquisa que orienta este estudo consiste em investigar de que forma a adoção de sistemas de inteligência artificial nos Juizados Especiais impacta os princípios estruturantes da oralidade, simplicidade e conciliação previstos na Lei nº 9.099/1995, e como garantir que a automação preserve o caráter ético e humanizado da justiça.

Parte-se da hipótese de que a automação, embora capaz de ampliar a eficiência processual, pode comprometer a dimensão dialógica e empática do processo judicial se não for acompanhada de mecanismos de controle humano e transparência algorítmica.

No entanto, é possível harmonizar tecnologia e humanidade mediante a construção de uma

governança algorítmica ética, ancorada nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade e celeridade, que orientam o microssistema dos Juizados Especiais. Nessa perspectiva, a inteligência artificial deve funcionar como suporte à escuta e à efetividade da prestação jurisdicional, e não como substituta da relação entre juiz, partes e sociedade.

Metodologicamente, o estudo adota abordagem qualitativa e teórico-exploratória, valendo-se do método dedutivo para analisar as implicações éticas e jurídicas da automação judicial no contexto da justiça consensual.

São utilizados como fundamentos normativos a Lei nº 9.099/1995, as Resoluções CNJ nº 455/2022 e nº 462/2022, e documentos técnicos do Laboratório de Inovação e Inteligência Artificial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orientam a política de automação judicial no Brasil.

Do ponto de vista teórico, o trabalho dialoga com Jürgen Habermas (1989), especialmente quanto à ideia de que a legitimidade das instituições depende da racionalidade comunicativa e da abertura ao diálogo; com Ian Ayres e John Braithwaite (1992), que propõem o modelo da regulação responsiva como forma de equilibrar autoridade e cooperação no exercício institucional; e com Stuart Russell (2020), cuja reflexão sobre a finalidade moral da inteligência artificial permite redimensionar a tecnologia como instrumento a serviço da dignidade humana e da justiça social.

O recorte temporal deste estudo concentra-se no período posterior à promulgação das Resoluções CNJ nº 455 e nº 462, ambas de 2022, que marcam o início da fase de consolidação da política nacional de inteligência artificial no Poder Judiciário brasileiro. Esse marco é decisivo porque representa a passagem de um cenário experimental, baseado em projetos-piloto dispersos nos tribunais, para uma política institucional estruturada de governança algorítmica.

A análise, portanto, abrange o contexto do Poder Judiciário brasileiro entre 2022 e 2025, período em que se intensificaram os processos de digitalização, automação e integração de dados sob a égide do Programa Justiça 4.0 e da Estratégia Nacional de Inovação e Inteligência Artificial (InovaJus).

Tal delimitação permite examinar a transição ética e tecnológica dos Juizados Especiais a partir de um horizonte empírico e normativo concreto, revelando os desafios atuais de compatibilizar eficiência digital e escuta humanizada na prestação jurisdicional.

Ao longo da análise, busca-se demonstrar que a inovação tecnológica no Judiciário não deve romper, mas reforçar o compromisso ético da escuta e da empatia, elementos que dão sentido à oralidade e legitimidade à decisão judicial.

Assim, não se trata somente de um estudo sobre automação, este trabalho constitui um convite à reflexão sobre como a inteligência artificial pode servir à justiça sem substituir sua humanidade, um convite ao leitor para

acompanhar essa travessia, entre o gesto humano da palavra e a racionalidade dos algoritmos, em busca de um Judiciário verdadeiramente justo, ético e sensível ao tempo presente.

1 OS PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES DA LEI 9.099/95 E O PARADIGMA DA ORALIDADE

A compreensão dos Juizados Especiais exige um retorno às suas origens éticas e filosóficas. Antes de serem um modelo procedimental simplificado, constituem um espaço simbólico de reencontro entre o Estado e o cidadão comum, uma arena em que a palavra, o gesto e o olhar ainda possuem valor jurídico. A oralidade, nesse contexto, não é mero requisito técnico, mas o alicerce de uma justiça comunicativa que se legitima pela escuta e pela presença.

Ao permitir que o jurisdicionado fale por si, o sistema reafirma o princípio habermasiano de que a legitimidade nasce do diálogo, não da imposição. Essa arquitetura processual traduz, portanto, uma ética da proximidade, ou seja, a convicção de que a justiça só se torna acessível quando o discurso é compreensível e o procedimento é humano.

No âmago da Lei nº 9.099/1995, e conforme recorda Rossato (2012), reside a aposta em uma forma de julgar que aproxima o magistrado do conflito e reaproxima o cidadão da confiança no Estado, traz um pacto comunicativo que hoje se vê desafiado pela velocidade e pela lógica algorítmica da era digital.

Compreender os Juizados Especiais implica revisitar o sentido ético e linguístico que lhes deu origem. Trata-se de um espaço concebido para devolver ao cidadão comum o direito de compreender e participar da linguagem do Estado. Como observam Barelli et al. (2016), a instituição dos Juizados representou um gesto de ruptura com o dogma da linguagem jurídica, substituindo o jargão hermético por uma comunicação acessível, próxima e inteligível.

A ruptura linguística instaurada pelos Juizados Especiais ultrapassa a forma e alcança o conteúdo ético da jurisdição. Ao devolver à palavra sua função de ponte entre o cidadão e o Estado, a oralidade transforma-se em um instrumento de redistribuição simbólica do poder. Falar, nesse espaço, é também existir juridicamente, é, portanto, afirmar a experiência cotidiana como fonte legítima de verdade e direito.

Essa constatação encontra eco na análise de Tiburcio (2024), para quem o acesso à justiça só se concretiza quando o processo é capaz de reconhecer a dimensão humana do jurisdicionado. A autora argumenta que a efetividade procedimental, desvinculada de suporte e compreensão, perpetua formas sutis de exclusão. Ainda que os Juizados Especiais tenham sido criados sob os pilares da oralidade, simplicidade e informalidade, a ausência de orientação técnica e pedagógica ao hipossuficiente compromete a promessa de democratização do sistema.

Essa tensão entre a promessa de acesso e a realidade da exclusão foi diagnosticada por Cappelletti e Garth (1988), ao demonstrarem que a igualdade formal perante a lei não garante o acesso efetivo à justiça. Os autores evidenciam que, sem informação, suporte técnico e instrumentos de compensação das desigualdades, o sistema apenas simula abertura, mantendo-se inacessível àqueles que não dominam suas linguagens e ritos. Na visão dos autores, “a titularidade de direitos é destituída de sentido na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8).

Assim, o que se observa é que o princípio da oralidade, embora simbolize uma ruptura democrática, ainda convive com o desafio estrutural de transformar a linguagem acessível em compreensão efetiva. O acesso real à justiça exige, portanto, mais que informalidade procedimental, requer um compromisso institucional com a pedagogia jurídica, a escuta ativa e a humanização dos ritos.

Essa leitura crítica é reforçada por Mancuso (2016), ao advertir que as reformas processuais e as políticas de gestão massiva da Justiça têm se pautado por uma lógica meramente quantitativa, empenhada em reduzir números de processos, mas incapaz de lidar com a causa estrutural da crise de acesso. O autor observa que “o trato massivo de processos, na verdade, assesta as baterias contra os efeitos do fenômeno, a crise numérica de processos, deixando sem diagnóstico, e, pois, sem remédio eficaz, a causa,

seja ela próxima [...] ou remota, a saber, a cultura demandista" (MANCUSO, 2016, p. 169).

Essa constatação converge com a crítica de Cappelletti e Garth (1988), ao apontarem que a eliminação de formalismos não basta para garantir o acesso substancial à justiça, e encontra eco contemporâneo em Tiburcio (2024), que vincula a efetividade processual à dimensão humana do jurisdicionado. Em comum, todos apontam o risco de o sistema judicial converter-se em uma engrenagem automatizada, voltada à produção de decisões em série, sem a escuta nem a compreensão que a ética comunicativa exige.

É nesse ponto que o ideal de humanização do processo se converte em exigência ética: garantir que o cidadão não apenas acesse o Judiciário, mas também compreenda e participe ativamente de sua própria narrativa processual.

Quando o jurisdicionado compreende o rito e é compreendido por ele, rompe-se a lógica excludente que historicamente separou o discurso jurídico da vida real. Essa inversão de perspectiva não é mero ideal retórico: representa o resgate da confiança social no sistema de justiça, um movimento de deselitização do Direito que coloca o diálogo acima da tecnicidade e recoloca a dignidade no centro do processo judicial.

A oralidade, nesse contexto, assume valor de princípio democrático e, é por meio dela que o jurisdicionado deixa de ser mero espectador e passa a ocupar o lugar de sujeito do discurso. Habermas (1989) ensina que a legitimidade das

instituições repousa na força do diálogo, não na autoridade do cargo, e é justamente essa dimensão comunicativa que a Lei nº 9.099/1995 procurou materializar ao consagrar a oralidade, a simplicidade, a informalidade e a celeridade como fundamentos do microssistema. Rossato (2012) acrescenta que, nesse ambiente, o juiz não apenas decide, mas escuta; e o processo, longe de ser um rito técnico, torna-se um exercício de empatia e aproximação entre Estado e sociedade.

A oralidade, contudo, não atua isoladamente. Os demais princípios estruturantes da Lei nº 9.099/1995, simplicidade, informalidade e celeridade, os quais compõem um sistema ético destinado a equilibrar eficiência e humanidade. A simplicidade traduz o dever de tornar o processo compreensível; a informalidade rompe com o ritualismo que afasta o cidadão da linguagem jurídica; e a celeridade expressa o respeito ao tempo e à dignidade de quem busca o Judiciário. Como observa Pellegrino (2021), esses princípios não apenas desburocratizam o rito, mas restituem sentido ao ato de julgar, fazendo do Juizado um espaço de reconhecimento e pertencimento social.

Contudo, as fragilidades ainda persistentes na concretização desses princípios, a falta de orientação, o desconhecimento técnico e a desigualdade informacional, evidenciam que o acesso formal à justiça ainda não é acesso real. É nesse contexto de lacunas humanas e procedimentais que surge a inteligência artificial como promessa de eficiência e democratização.

O desafio, entretanto, está em garantir que essa automação preserve a essência dos Juizados Especiais: a escuta, a empatia e o diálogo como fundamentos de uma justiça verdadeiramente ética e inclusiva.

Em síntese, os Juizados Especiais continuam a representar o mais audacioso projeto de humanização da justiça brasileira. Fundados na oralidade, simplicidade, informalidade e celeridade, esses princípios revelam um ideal ético que ultrapassa a técnica: o de reconhecer a palavra do cidadão como fonte legítima de direito.

Todavia, as dificuldades estruturais e cognitivas que ainda limitam a compreensão e a participação efetiva do jurisdicionado demonstram que a promessa de simplicidade permanece em disputa. O acesso à justiça, nesses termos, não é apenas o direito de ingressar em juízo, mas o de ser compreendido, orientado e ouvido. À luz dessa constatação, a transição para a era da inteligência artificial surge como novo desafio civilizatório: cabe à tecnologia aprender a escutar antes de decidir.

Preservar a vocação humanizadora dos Juizados Especiais, portanto, é garantir que a automação não desfaça o que a oralidade construiu, ou seja, a justiça como encontro, e não como cálculo.

2 A EMERGÊNCIA DA AUTOMAÇÃO JUDICIAL E OS DESAFIOS ÉTICOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A história recente do Poder Judiciário revela uma travessia silenciosa entre a palavra humana ao código algorítmico. A promessa de eficiência, que outrora justificou as reformas processuais, hoje assume uma nova forma, a da inteligência artificial, capaz de classificar petições, prever desfechos e sugerir decisões com velocidade superior à da razão humana.

Contudo, sob o brilho da inovação, resiste a inquietação essencial: o que acontece com a justiça quando a escuta cede lugar à leitura automatizada dos dados? A automação judicial surge como resposta técnica a uma crise institucional, mas também como espelho das fragilidades éticas do próprio sistema.

Na ânsia de acelerar o tempo da decisão, corre-se o risco de suprimir o tempo da compreensão. O desafio contemporâneo, portanto, não está apenas em programar máquinas que decidam, mas em garantir que, ao fazê-lo, elas preservem a delicadeza do humano que há no ato de julgar.

Em complemento à agenda de inovação do Judiciário, a Resolução CNJ n.º 385/2021 instituiu os "Núcleos de Justiça 4.0" no âmbito dos tribunais brasileiros, representando a formalização de um compromisso institucional com a automação, o uso de analytics e o compartilhamento de dados entre órgãos judiciais.

Esse ato normativo sinaliza que a transição para o ambiente algorítmico não é meramente tecnológica, mas estratégica e governada,

instaurando um novo patamar de expectativa sobre as funções judicantes e auxiliares.

No entanto, à medida que se prevista agilização e integração de sistemas, surge o desafio de preservar o caráter dialógico que a oralidade garantiu. A pergunta que se impõe é: como assegurar que o rito automatizado continue a promover a participação e a escuta, e não apenas a eficiência técnica?

Essa preocupação é compartilhada por Calázans (2021), ao analisar que a incorporação da inteligência artificial ao processo judicial não deve significar a abdicação da razão prática, mas a reafirmação da ética do julgamento. A autora observa que “a decisão judicial não pode converter-se em mera inferência algorítmica, pois a justiça não se reduz a uma sequência de dados, mas ao discernimento que emerge do diálogo humano” (CALÁZANS, 2021, p. 43).

A consolidação desse movimento institucional foi reforçada pelas Resoluções CNJ nº 455/2022 e 462/2022, que estabeleceram, respectivamente, a Política de Governança das Soluções de Inteligência Artificial do Poder Judiciário e a Estratégia de Inovação, Inteligência e Gestão do Conhecimento (InovaJus). Essas normas complementam o marco inaugural da Resolução nº 385/2021, criando uma estrutura de governança algorítmica voltada à ética, à transparência e à responsabilidade das decisões automatizadas.

De acordo com o relatório Inteligência Artificial no Poder Judiciário Brasileiro (CNJ, 2019), essa transição tecnológica iniciou-se com o

desenvolvimento da plataforma Sinapses, concebida para integrar modelos de IA aos sistemas judiciais, promovendo celeridade, uniformidade e previsibilidade jurisprudencial, mas também impondo o dever de auditoria ética e jurídica sobre os algoritmos empregados.

Embora o discurso da inovação prometa uma justiça mais célere e previsível, é preciso reconhecer que a automação judicial carrega consigo o risco de reproduzir, em linguagem tecnológica, as mesmas assimetrias que o modelo humano jamais superou.

A pretensa neutralidade dos algoritmos, frequentemente apresentada como sinônimo de objetividade, tende a ocultar a dimensão política e interpretativa que constitui o próprio ato de julgar. Quando o critério da eficiência se sobrepõe ao da compreensão, o processo perde sua vocação comunicativa e o cidadão deixa de ser sujeito de diálogo para se tornar dado estatístico.

O avanço tecnológico, sem o devido controle ético e hermenêutico, corre o risco de transformar o Poder Judiciário em uma instituição automatizada, mas não necessariamente justa, em clara afronta aos princípios norteadores do ordenamento jurídico, especialmente aqueles que consagram a dignidade da pessoa humana, o devido processo legal e o acesso efetivo à justiça.

Assim, o verdadeiro desafio consiste em garantir que a inteligência artificial não apenas repita a racionalidade do direito, mas aprenda com sua humanidade, aquela que reconhece a diferença, a vulnerabilidade e a palavra como

fontes de legitimidade. Ainda assim, cabe ao operador do direito o dever inafastável de analisar, revisar e ponderar as inferências produzidas pelos sistemas automatizados, uma vez que cada caso encerra suas próprias singularidades, contextos e necessidades.

O uso indiscriminado e acrítico dessas tecnologias pode comprometer o destino de uma vida, muitas vezes depositada na última esperança de encontrar, na justiça, uma decisão verdadeiramente justa e humana.

Como observa Teixeira (2013), a inteligência artificial contemporânea não busca mais pensar como o ser humano, mas apenas *parecer* que pensa. A imitação perfeita torna-se suficiente para gerar a ilusão de racionalidade, deslocando a fronteira entre o humano e o maquínico. Essa simulação de pensamento, que substitui o diálogo pela inferência, faz eco à advertência de Habermas (1989): quando a razão se converte em instrumento, a comunicação cede lugar à técnica, e o agir ético é reduzido à eficiência operacional.

Sob essa perspectiva, a inovação tecnológica deixa de ser apenas ferramenta e passa a constituir um novo espaço discursivo no qual a legitimidade do processo depende de sua racionalidade comunicativa (Habermas, 1989). O desafio ético não é apenas ensinar as máquinas a decidir, mas garantir que o agir comunicativo, fundamento do processo democrático e do próprio julgamento justo, não seja eclipsado pela racionalidade instrumental da automação.

A partir dessa leitura, é possível compreender que a inteligência artificial aplicada ao sistema de justiça não se limita a uma dimensão operacional, mas representa uma transformação epistemológica do próprio ato de julgar. A técnica, quando deslocada do diálogo, deixa de ser instrumento e passa a se tornar discurso, ainda que, um discurso silencioso, porém determinante, que redefine os modos de ver, classificar e decidir.

Por isso, a ética da automação deve ser construída sob a vigilância da razão comunicativa, na qual o consenso não é produto do cálculo, mas da compreensão. Em última análise, a legitimidade do processo judicial automatizado dependerá menos da precisão dos algoritmos e mais da sua capacidade de traduzir valores humanos em linguagem de decisão.

O dilema ético da automação judicial não reside apenas em saber o quanto a tecnologia pode decidir, mas em assegurar que ela o faça sem violar a legitimidade comunicativa do processo. Como destacam Furbino, Bocchino e Lima (2023), a inteligência artificial deve servir ao Estado de Direito, e não o contrário; sua aplicação jurídica exige critérios de transparência, auditabilidade e controle democrático, sob pena de instaurar um "império algorítmico" descolado das garantias fundamentais. Essa advertência reforça a tese de que a inovação só cumpre seu papel emancipatório quando submete a técnica à razão pública — e não quando a substitui.

Nesse contexto, a questão central deixa de ser apenas técnica e passa a ser moral: quem

responde pelas decisões quando o julgamento é compartilhado com uma máquina? A autonomia dos sistemas inteligentes, ainda que limitada, tende a diluir a responsabilidade e a enfraquecer a noção de autoria judicial.

Se a justiça se fundamenta na escuta e na prudência, a delegação cega de decisões a algoritmos representa uma renúncia parcial da própria função jurisdicional. Preservar o caráter humano do julgamento, portanto, não é um obstáculo ao progresso, mas a condição de possibilidade para que a inovação permaneça compatível com os princípios do Estado Democrático de Direito.

Como adverte Rodrigues (2024), “a centralidade da pessoa humana deve permanecer como núcleo irredutível da jurisdição, mesmo diante dos avanços tecnológicos voltados à produtividade e à eficiência”. Em outros termos, o futuro da justiça digital exige que a inteligência artificial se mantenha a serviço da dignidade e não da estatística, pois a técnica sem humanidade transforma o processo em cálculo, e não em compreensão.

Kai-Fu Lee (2019) recorda que a revolução da inteligência artificial é, antes de tudo, uma história sobre seres humanos, suas escolhas, seus medos e sua capacidade de redefinir o que significa ser humano em um mundo de máquinas inteligentes. Para o autor, “a IA não eliminará o trabalho humano, mas o obrigará a redescobrir o que o torna insubstituível: a empatia, a criatividade e o amor” (LEE, 2019, p. 34).

Assim, à medida que o Judiciário adentra a era dos algoritmos, torna-se urgente resgatar o sentido humano da decisão. A inteligência artificial pode até acelerar o tempo do processo, mas somente o discernimento humano é capaz de interpretar o que não cabe nos dados: o sofrimento, a esperança e a complexidade da vida real. A técnica deve servir como extensão da prudência, não como sua substituta.

O juiz, o advogado e o cidadão continuam sendo os sujeitos do diálogo que confere legitimidade à justiça, diálogo que nenhuma máquina é capaz de reproduzir. O futuro da jurisdição dependerá, portanto, da capacidade de conciliar eficiência e empatia, precisão e prudência, razão e humanidade.

Nessa travessia, não se trata de rejeitar a automação, mas de moldá-la à altura dos valores constitucionais que sustentam o Estado Democrático de Direito. A justiça do amanhã não será medida apenas pela velocidade com que decide, mas pela integridade com que compreende. E se a oralidade fundou o diálogo da justiça com o povo, cabe agora à ética digital assegurar que, mesmo mediada por algoritmos, essa voz humana continue sendo ouvida.

3 EXPERIÊNCIAS PRÁTICAS E O PAPEL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE CONCILIAÇÃO (ODR)

A cultura da conciliação, que nasceu do encontro entre palavra, escuta e boa-fé, agora atravessa a fronteira do digital. O que antes se

resolvia na presença física das partes, entre gestos, silêncios e olhares, migra para telas, formulários e fluxos automatizados. As plataformas de resolução online de disputas, as chamadas *Online Dispute Resolution* (ODRs), representam o novo cenário de interação entre cidadãos e Justiça.

Elas prometem celeridade, desburocratização e acesso contínuo, mas também colocam à prova a essência dialógica da conciliação. Afinal, como preservar o valor humano do acordo quando a escuta é mediada por algoritmos e o consenso se traduz em cliques? O desafio contemporâneo é construir uma justiça digital que não substitua o diálogo pela eficiência, mas que transforme a tecnologia em instrumento de empatia, proximidade e confiança.

A consolidação das práticas de conciliação e mediação no Brasil ganhou contornos institucionais com a criação do Fórum Nacional da Mediação e Conciliação (FONAMEC), órgão que reúne magistrados coordenadores dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Conforme dispõe seu Estatuto, o FONAMEC tem por finalidade fomentar a cultura da paz, promover o intercâmbio de experiências e desenvolver sistemas de informação e portais de comunicação destinados à mediação e à conciliação.

Essa diretriz revela que o próprio Judiciário reconheceu, desde 2010, a necessidade de integrar o diálogo humano aos instrumentos tecnológicos, antecipando o que hoje se traduz nas plataformas digitais de mediação e nos ambientes de resolução online de disputas (ODRs). A cultura conciliatória, portanto, não surge como reação à tecnologia, mas como sua condição de legitimidade ética: o diálogo continua sendo o fundamento, ainda que o meio se torne virtual.

A Resolução CNJ n.º 358/2020 institui um marco regulatório essencial para o uso de tecnologia no microssistema conciliatório, ao estabelecer que "os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses ... disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC)" (Art. 1º). O dispositivo impõe aos tribunais obrigações de interoperabilidade, auditoria e tutela da proteção de dados (Arts. 3º § 3º, 4º e 5º), o que revela que o salto digital não é tecnicamente neutro, ele exige governança, transparência e compromisso com as garantias fundamentais da vulnerável parte.

Em outras palavras, a institucionalização das ODRs dentro do Judiciário brasileiro não acontece no vácuo, mas como parte de uma lógica regulatória que pretende dar corpo à promessa de acesso e diálogo que os princípios dos Juizados já faziam ecoar.

Isso torna evidente que a transição para o ambiente digital da conciliação e mediação implica mais do que uma simples migração de

local ou meio: é a mudança de um prazo, gesto e fala para um clique, interface e algoritmo.

E, nessa mudança, reside o problema: de nada adianta democratizar o acesso às plataformas se o usuário permanece excluído da compreensão dos meios, da autonomia de atuação ou da real escolha de participar. A norma regula, portanto, ao mesmo tempo em que exige que a tecnologia não anule a condição de sujeito do jurisdicionado.

A experiência da plataforma consumidor.gov.br, coordenada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON/MJSP), exemplifica como as ODRs podem reduzir a litigiosidade sem comprometer a efetividade dos direitos. Instituída pelo Decreto n.º 8.573/2015, trata-se de uma política pública que viabiliza a mediação direta entre consumidores e fornecedores, de forma gratuita e transparente. Segundo Maiolino, Silveira e Timm (2020), até maio de 2020 a plataforma havia recebido mais de 2,7 milhões de reclamações, com 98% de respostas das empresas e 78% de resolutividade avaliada pelos usuários.

Além de favorecer a desjudicialização, o sistema fortalece a autonomia do consumidor e fornece dados públicos que subsidiam políticas de prevenção de conflitos e regulação de mercado. Essa lógica de diálogo orientado por dados inspirou iniciativas do Programa Justiça 4.0, que busca interoperabilidade entre plataformas e valorização da autocomposição. Assim, a tecnologia, quando aliada à transparência e à escuta ativa, não substitui o

humano, mas amplia a presença da justiça onde antes ela não chegava.

A experiência das ODRs revela que a tecnologia, quando legitimada por princípios éticos, é capaz de potencializar o diálogo, não de silenciá-lo. O risco não está no algoritmo em si, mas na forma como o poder público o programa e supervisiona. O que está em jogo, mais do que eficiência, é a preservação do espaço humano do conflito, esse intervalo entre o direito e a vida em que a justiça se faz presença.

A travessia digital do sistema de justiça, portanto, só será completa se a escuta permanecer no centro do processo. As plataformas e os dados podem servir à verdade, desde que o olhar humano continue a interpretá-la.

O futuro dos Juizados Especiais depende menos de novas ferramentas e mais da coragem de integrar, à inteligência das máquinas, a sabedoria da empatia. Assim se encerra o ciclo da oralidade e se inaugura a ética da automação: não a justiça sem pessoas, mas pessoas que fazem da tecnologia um novo modo de continuar ouvindo.

4 MEDIAÇÃO AUMENTADA POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: ENTRE A EFICIÊNCIA E A ÉTICA

A mediação sempre foi um espaço de humanidade. Um lugar em que a palavra se faz ponte, o silêncio tem sentido e o conflito encontra abrigo no diálogo. No entanto, à medida que a

tecnologia adentra o campo da autocomposição, esse espaço sutil da escuta passa a ser compartilhado com máquinas que aprendem, sugerem e, por vezes, conduzem o próprio processo de diálogo.

Surge, assim, o fenômeno da mediação aumentada por inteligência artificial, não mais uma substituição do humano, mas uma amplificação de sua presença através do cálculo e da previsão.

Kaufman (2020) observa que a mediação mediada por IA inaugura um paradigma de “escuta algorítmica”, em que dados e padrões emocionais extraídos de linguagem e comportamento são utilizados para orientar o mediador na construção do consenso. Trata-se de uma ampliação cognitiva da escuta, capaz de identificar nuances de empatia ou resistência que o olhar humano, por si só, poderia não captar. A tecnologia, portanto, não fala no lugar do mediador, ao contrário, ela o ajuda a ouvir melhor.

Essa nova escuta, por mais sofisticada que pareça, convida o Direito a um espelho incômodo: quanto da nossa escuta ainda é verdadeiramente humana? Ao delegar a sensibilidade à máquina, corremos o risco de converter o diálogo em dado e a empatia em métrica. A mediação aumentada exige, portanto, não apenas inovação técnica, mas uma reinvenção ética do próprio ouvir, um exercício de vigilância moral sobre o que queremos preservar quando ensinamos a tecnologia a sentir por nós.

No entanto, como adverte Gaglietti (2024), a fronteira entre apoio e substituição é tênue. A

mediação é, por essência, um ato ético, sustentado pela confiança e pela liberdade do consentimento. Quando algoritmos passam a sugerir soluções, mapear emoções ou prever probabilidades de acordo, o risco é que o humano abdique de sua prudência em favor da eficiência estatística. Nesse ponto, o que parece auxílio pode converter-se em heteronomia: o mediador se torna executor de uma previsão, e não artesão de um encontro.

A ética judicial, nesse novo cenário, é convocada a repensar-se diante do dilema da delegação moral: até que ponto é legítimo permitir que uma máquina participe do processo de reconciliação humana? Habermas (1989) já advertia que a legitimidade do consenso repousa na racionalidade comunicativa, e esta exige a presença de sujeitos capazes de justificar e compreender suas razões. A máquina, por mais sofisticada que seja, não participa do mundo da vida; apenas simula o diálogo sem experimentá-lo.

Entre o temor da substituição e o fascínio da eficiência, nasce um novo território ético: o da cooperação entre consciências. O desafio já não é decidir se a máquina deve participar do processo, mas como fazê-lo sem dissolver a autoria humana da decisão.

A mediação aumentada, nesse sentido, não pode ser entendida como abdicação da escuta, e sim como convite a repensar a presença, uma presença compartilhada, em que o algoritmo amplia a percepção, mas é o humano quem continua a interpretar o sentido.

É nesse ponto de interdependência que a ética encontra a regulação. Ayres e Braithwaite (1992) demonstraram que sistemas regulatórios eficazes são aqueles que aprendem com as respostas de seus participantes, a chamada *responsive regulation*. Sob essa ótica, a IA pode funcionar como instrumento de regulação responsiva digital, capaz de potencializar o diálogo e ajustar a conduta do mediador ao contexto do conflito, sem eliminar a necessidade da escuta autêntica.

Como bem observa Rossato (2012), os Juizados Especiais nasceram sob a ética da proximidade, o juiz que ouve, o cidadão que fala, o direito que se constrói entre pessoas. Nesse horizonte, a mediação aumentada precisa preservar essa herança sensível: a tecnologia pode até reorganizar os meios do diálogo, mas jamais substituir a vibração humana que o sustenta. O mediador continua sendo o guardião da palavra justa, ainda que assessorado por algoritmos que aprendem com os erros e acertos humanos.

Entre o gesto humano e o cálculo maquínico há um intervalo que nenhuma tecnologia deve ocupar: o instante da escuta verdadeira. É nele que a mediação deixa de ser procedimento e se torna encontro. Se a inteligência artificial pretende ampliar a escuta, precisa fazê-lo sem apagar o silêncio, pois é no silêncio que o humano reflete antes de responder. A ética da mediação aumentada nasce justamente desse equilíbrio: permitir que a tecnologia expanda o olhar sem reduzir o outro a dado.

Pellegrino (2021) lembra que o verdadeiro acesso à justiça não é apenas institucional, mas relacional, exige presença, empatia e compreensão. Se a IA puder fortalecer esses elementos, ao identificar padrões de linguagem que revelem medo, dúvida ou ressentimento, então ela servirá à ética, e não ao controle. A eficiência só é virtuosa quando preserva a liberdade; caso contrário, converte-se em manipulação mascarada de consenso.

A grande questão não é o quanto a máquina pode compreender o humano, mas o quanto o humano está disposto a permanecer presente. A mediação aumentada, ao mesmo tempo em que promete eficiência, revela uma tentação antiga: a de trocar o esforço da empatia pelo conforto do automatismo. Mas nenhuma reconciliação nasce da pressa. A justiça que ouve precisa de tempo, de hesitação, de calor, elementos que a máquina ainda não sabe simular. O risco não está em usar a IA, mas em esquecer que o diálogo, para ser justo, precisa continuar sendo humano antes de ser eficiente.

Nesse ponto, Stuart Russell (2020) oferece uma chave moral decisiva: a inteligência das máquinas deve estar subordinada à intenção humana. A mediação aumentada deve aprender a cooperar sem dominar, a sugerir sem impor, a calcular sem decidir. Sua legitimidade ética dependerá menos de sua precisão técnica e mais de sua capacidade de revelar, sem substituir, a sabedoria da escuta.

Em última análise, a mediação aumentada é o laboratório da convivência entre humanidade e

código. Não se trata de um duelo, mas de um ensaio de coabitação ética: o algoritmo amplia o olhar, mas é o humano quem decide o que ver. O futuro da mediação e, por extensão, da própria justiça consensual, dependerá da coragem de transformar a tecnologia em espelho da empatia, e não em substituta da consciência.

É nesse ponto de encontro entre prudência e programação que a justiça reencontra sua vocação original: reconciliar diferenças sem apagar singularidades. Entre a eficiência e a ética, a IA pode ser o novo ouvido da justiça, desde que o coração continue humano.

Assim, a mediação aumentada não é o ponto final da escuta, mas o início de uma nova forma de responsabilidade. Se a tecnologia pode aprender a ouvir, cabe ao Direito ensinar-lhe o sentido do que ouve.

O próximo desafio, portanto, não é apenas aperfeiçoar os algoritmos, mas governá-los eticamente, para que a automação permaneça serva da justiça, e nunca sua intérprete. É nesse horizonte, entre o código e a consciência, que se desenha a urgência de uma governança algorítmica ética, capaz de garantir que o progresso continue tendo rosto humano.

5 PROPOSTA DE GOVERNANÇA ALGORÍTMICA ÉTICA PARA OS JUIZADOS ESPECIAIS

A travessia entre a oralidade e a automação não se encerra na escuta mediada por algoritmos.

Ela exige um novo pacto institucional: o de governar a tecnologia com ética, para que a eficiência não suplante a justiça e a inovação não dissolva o humano.

Se a mediação aumentada representa o terreno da convivência entre consciências, a governança algorítmica é o esforço de disciplinar essa convivência, transformando o poder invisível do código em responsabilidade visível do Estado.

A legitimidade de qualquer sistema de justiça não nasce da autoridade, mas do diálogo que o sustenta. É no espaço da palavra compartilhada que o poder se torna legítimo e a decisão se torna compreensível.

Nesse sentido, Habermas (1989) nos recorda que a força das instituições repousa na racionalidade comunicativa e no compromisso com o entendimento mútuo. Transposta para o contexto digital, essa racionalidade precisa se converter em transparência algorítmica e controle humano permanente. A ética da escuta, que fundou os Juizados Especiais, deve agora reencarnar-se em uma ética da supervisão, capaz de garantir que cada decisão automatizada mantenha rastros de humanidade.

A verdadeira inovação institucional não consiste em substituir a escuta humana por códigos, mas em transformar o código em novo instrumento de escuta. A governança algorítmica, nesse contexto, deve funcionar como o ouvido ampliado da justiça, capaz de processar mais dados, mas sem perder o sentido do humano que esses dados representam. O desafio não é

técnico, é moral: assegurar que cada cálculo preserve o gesto ético que o originou.

De acordo com a Resolução CNJ nº 455/2022, a Política de Governança das Soluções de Inteligência Artificial do Poder Judiciário estabelece princípios de explicabilidade, imparcialidade e prestação de contas.

Esses princípios, quando traduzidos para o ambiente dos Juizados Especiais, tornam-se não apenas diretrizes administrativas, mas condições éticas de legitimidade. O cidadão precisa saber não apenas o resultado da decisão, mas como ela foi construída, pois o acesso à justiça, em tempos de algoritmos, é também o acesso à compreensão dos critérios que decidem.

A ética da supervisão, nesse contexto, precisa reconhecer uma verdade incômoda: o jurisdicionado comum já é hipossuficiente diante do sistema judicial. Na prática, muitas vezes ele chega ao Juizado inseguro, nervoso, sem saber como se portar ou o que dizer, desconhecendo a ritualística da audiência e temendo errar o próprio pedido.

Agora imagine o impacto psicológico de descobrir que fala não mais com uma pessoa, mas com uma máquina. Por mais que vivamos a era da revolução digital, a cultura da informatização ainda é distante da realidade de grande parte da população. Nos Juizados, é comum que a parte sequer tenha recursos para contratar um advogado, quer apenas resolver seu problema, com dignidade e sem custos adicionais. Mas é aí que mora o risco: quem não

compreende o processo tecnológico pode perder direitos sem sequer saber que os tinha.

Governar algoritmos, portanto, é também governar as intenções que lhes dão forma. Não se trata apenas de programar códigos neutros, mas de institucionalizar valores éticos nas engrenagens invisíveis da decisão judicial.

A tecnologia, sem vigilância moral, tende a reproduzir o mesmo abismo que separa quem domina a linguagem jurídica de quem mal a compreende. Se o direito já falava difícil, o risco agora é que o faça em um idioma ainda mais inacessível, o da lógica algorítmica. Por isso, a governança ética dos Juizados Especiais deve funcionar como tradução: transformar o técnico em compreensível, o digital em humano e o cálculo em confiança.

É nesse horizonte que as reflexões de Fiorini, Alonso Júnior e Alonso (2016) e de Marques (2007) se tornam paradigmáticas. Ambos defendem que a governança, seja corporativa ou institucional, não se sustenta em eficiência isolada, mas na tríade transparência, responsabilidade e equidade.

Ao transportar esses pilares para o campo da justiça digital, revela-se o alicerce de uma nova ética pública: a de que o controle dos algoritmos deve ser, antes de tudo, um exercício de responsabilidade democrática.

A verdadeira legitimidade da automação judicial não virá da velocidade com que decide, mas da clareza com que presta contas à sociedade. Transparência não é um favor do Estado, é um direito de cidadania. Cada modelo

de IA deve ser compreendido como um ato de poder, e todo poder, no Estado de Direito, deve ser supervisionado, explicado e, se necessário, contestado.

Mas há também uma dimensão silenciosa da governança que não pode ser ignorada: a pedagogia digital da justiça. É preciso educar não apenas os magistrados e servidores, mas também o próprio cidadão, para que ele saiba reconhecer os limites e as potencialidades do diálogo com sistemas automatizados. Sem essa alfabetização ética e tecnológica, o risco é substituir a exclusão jurídica pela exclusão algorítmica, mais sutil, mas igualmente injusta.

É por isso que Chagas (2023) e Kaufman (2020) convergem na ideia de que a regulação ética da inteligência artificial deve unir eficiência operacional e integridade relacional. A tecnologia pode ser veloz, mas a justiça precisa ser sensível. Não basta decidir corretamente; é preciso decidir de modo compreensível e confiável. A legitimidade da IA não será medida pela ausência de erros, mas pela presença de consciência.

A governança algorítmica dos Juizados Especiais, portanto, não é um manual técnico, é um pacto moral. É a reafirmação de que, mesmo em um ambiente mediado por dados, o direito permanece humano em sua essência. Cada código auditado, cada decisão explicada e cada dado protegido representam uma promessa de respeito ao cidadão que busca, na justiça, não apenas uma resposta, mas um reconhecimento.

Muitas vezes, o que o jurisdicionado busca no Juizado não é apenas uma decisão, é ser ouvido.

Há quem procure o Judiciário não por litigância, mas por necessidade de desabafo, por desejo de ser compreendido, de encontrar acolhimento em meio ao labirinto das leis. A hipossuficiência, nesses casos, não é apenas econômica, mas simbólica: reflete a distância entre o cidadão comum e a linguagem do Estado.

Por isso, cabe aos operadores do Direito, juízes, conciliadores, servidores e advogados, usar a inteligência artificial com prudência ética e sensibilidade humana. A máquina pode organizar dados, mas só o humano é capaz de reconhecer o que há por trás deles: uma história, uma dor, uma esperança. Do outro lado da tela, há sempre alguém que espera não apenas por um resultado, mas por uma justiça que o veja e o compreenda.

A governança algorítmica, portanto, não é o fim do diálogo, é o início de uma escuta mais consciente, que aprende a equilibrar a razão dos sistemas com o coração das pessoas. Porque, em meio à racionalidade das máquinas, a dignidade da escuta continua sendo o primeiro ato de justiça.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre a palavra e o código, entre o gesto humano e o cálculo automatizado, a justiça atravessa uma das mais delicadas transições de sua história. Dos tempos em que a oralidade sustentava o vínculo direto entre juiz e cidadão, chegamos à era em que a inteligência artificial se apresenta como mediadora silenciosa entre as

partes, prometendo eficiência, mas também exigindo vigilância ética.

Os Juizados Especiais, concebidos para aproximar o povo do Estado, continuam sendo o espelho mais nítido dessa tensão. A oralidade, antes traduzida em escuta e empatia, agora precisa coexistir com a automação e aprender a se reinventar sem se perder. A inteligência artificial surge como instrumento de apoio, mas a sua legitimidade dependerá da prudência com que for usada e, sobretudo, da consciência de que o processo judicial, mesmo digitalizado, permanece sendo um espaço de humanidade.

A realidade mostra que o jurisdicionado que procura o Juizado não busca algoritmos, mas compreensão. Muitas vezes chega cansado, ansioso, inseguro, tentando decifrar ritos que desconhece, com medo de não ser ouvido. É nesse instante que o Direito revela seu verdadeiro papel: não o de punir ou automatizar, mas o de reconhecer a vulnerabilidade e transformá-la em pertencimento. A escuta, nesse contexto, é ato político, ético e humano.

Como já advertia Habermas (1989), a legitimidade institucional nasce do diálogo e se renova toda vez que o poder decide com base na compreensão. Essa compreensão, hoje, precisa ser traduzida em transparência algorítmica e governança ética, para que o cidadão continue sendo sujeito da decisão, e não mero dado de treinamento.

Mas há algo que os códigos não captam: o silêncio entre as palavras, o tremor na voz, o instante de hesitação que revela verdade. E é

nesse intervalo que mora o sentido do justo. A tecnologia pode ser aliada, desde que não pretenda substituir o olhar humano, aquele que enxerga o invisível e acolhe o que o dado não explica.

Assim, a transição ética dos Juizados Especiais não é apenas técnica, é existencial. Exige um novo pacto de responsabilidade entre Estado, sociedade e tecnologia: um compromisso para que o avanço digital nunca se sobreponha à dignidade humana. O futuro da justiça dependerá da capacidade de integrar prudência, empatia e inovação, de unir a precisão da máquina à sensibilidade do humano.

E se a oralidade foi, um dia, a voz que inaugurou o diálogo entre povo e justiça, que a automação, agora, seja o instrumento que amplifica essa voz, sem jamais silenciá-la. Porque, no fim, toda decisão justa começa da mesma maneira: com alguém disposto a ouvir.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Ítalo Miqueias da Silva. Inteligência artificial e o Sistema de Juizados Especiais: pós-modernidade e a garantia de proteção dos direitos fundamentais sob o enfoque da acessibilidade jurídica. Revista Novatio, Salvador: Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, v. 1, n. 2, p. 59-73, 2021. ISBN 978-65-89459-01-9.

AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate. Oxford: Oxford University Press, 1992.

ARAÚJO, Cristiano Almeida; RAMALHO, Tatiany de Brito. Os Juizados Especiais e seu papel na promoção do direito fundamental à saúde. Revista Novatio, Salvador: Tribunal de Justiça do

Estado da Bahia, v. 1, n. 2, p. 23–40, 2021. ISBN 978-65-89459-01-9.

BARELLI, Emilly de Figueiredo; ARAÚJO, Milton Junior Barros; FERREIRA, Oswaldo Moreira; COSTA, Raí de Oliveira. A quebra do dogma da linguagem jurídica: uma análise sobre o Juizado Especial Cível e seus princípios. *Revista Philologus*, Ano 22, nº 66 Suplemento: Anais da XI JNLFLP, Rio de Janeiro: CiFEFiL, set./dez. 2016, p. 275–282.

BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda Fátima da F. P. G. Revolução 4.0 no Poder Judiciário: levantamento do uso de inteligência artificial nos tribunais brasileiros. *Revista da Seção Judiciária do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 46, p. 65–76, nov. 2019. Disponível em: <http://revistaauditorium.jfrj.jus.br/index.php/revistasjrj/article/view/256>. Acesso em: 08 nov. 2025. doi: <https://doi.org/10.30749/2177-8337.v23n46p65-76>.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 358, de 2 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Atos Normativos do CNJ, Brasília, DF. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 08 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 385, de 6 de abril de 2021. Dispõe sobre a criação dos "Núcleos de Justiça 4.0" e dá outras providências. Atos Normativos do CNJ, Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1648462021061160c393ee94481>. Acesso em: 08 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n.º 455, de 27 de abril de 2022*. Institui a Política de Governança das Soluções de Inteligência Artificial do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original12475120220502626fd2f7911c7.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 462, de 6 de junho de 2022. Dispõe sobre a gestão de dados e estatística, cria a Rede de Pesquisas Judiciárias (RPJ) e os Grupos de Pesquisas Judiciárias (GPJ) no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1957532022060862a0ff41cae4d.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2025.

BRASIL. Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015. Institui a plataforma Consumidor.gov.br e dispõe sobre o seu funcionamento. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 nov. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8573.htm. Acesso em: 08 nov. 2025.

BRASIL. Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 08 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Consumidor.gov.br: plataforma pública de solução de conflitos de consumo. Brasília, DF, 2024. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br>. Acesso em: 08 nov. 2025.

CALÁZANS, María Lourdes. *Inteligencia Artificial, Legal y Administración de Justicia*. Madrid: Editorial Reus, 2021.

Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. *Acesso à Justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CHAGAS, J. F. Governança corporativa – aplicabilidade do conceito, dos princípios e indicadores à gestão de pequenas e médias organizações. Fortaleza: [s.n.], 2023. Disponível em: <https://intercostos.org/documentos/congreso-08/085.pdf>. Acesso em: 9 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Inteligência Artificial no Poder Judiciário Brasileiro. Brasília: CNJ, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Estatuto do Fórum Nacional da Mediação e Conciliação – FONAMEC. Cuiabá, 11 nov. 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2016/12/d81f26ad9dbf2e3abbc17585322f7720.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2025.

FIORINI, F. A.; ALONSO JUNIOR, N.; ALONSO, V. L. C. Governança corporativa: conceitos e aplicações. In: ANAIS DO XIII SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA – SEGeT, 2016, Resende. Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2016. p. 30-31. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos/16/19524178.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2025.

FURBINO, Meire; BOCCHINO, Lavínia Assis; LIMA, Maria Jocélia Nogueira (orgs.). A inteligência artificial a (de)serviço do Estado de Direito. Coordenação de José Adércio Leite Sampaio. Belo Horizonte: RTM, 2023.

GAGLIETTI, M. J. A confluência transformadora: a inteligência artificial, inteligência emocional e mediação de conflitos. Revista Científica FADESA, Passo Fundo, v. 1, n. 1, p. 1-14, jan. 2024. Disponível em: <https://revistafadesa.net/ojs/index.php/editon1/article/view/13>. Acesso em: 9 nov. 2025.

HABERMAS, Jürgen. Consciência moral e agir comunicativo. Tradução de Guido A. de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989. (Biblioteca Tempo Universitário, n. 84. Estudos Alemães). ISBN 85-282-0008-6.

KAUFMAN, D. Inteligência Artificial: repensando a mediação. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v. 6, n. 9, p. 67621-67639, set. 2020. DOI: 10.34117/bjdv6n9-264. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/16481>. Acesso em: 9 nov. 2025.

LEE, Kai-Fu. Inteligência artificial: como os robôs estão mudando o mundo, a forma como amamos, nos relacionamos, trabalhamos e vivemos. Tradução de Marcelo Barbão. Rio de Janeiro: Globo Livros, 2019.

LOPES, Ana Maria D'Ávila; PAREDES, Felipe Ignacio; TOLE MARTÍNEZ, José Julián (orgs.). Desafios da interface neurodireito e inteligência artificial. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2024.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. Revista Gralha Azul, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 13-19, ago.-set. 2020. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/2.+GA_0016.pdf/f4d88ba0-63c8-d98e-7196-ce683b2a36ac. Acesso em: 08 nov. 2025.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Acesso à Justiça. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 169. (Capítulo 3 – A investida radical e obsessiva contra a crise numérica dos processos.)

MARINACCI, Neuma Mello. O microsistema dos Juizados Especiais e o sistema multiportas: desafios para o futuro. Revista Novatio, Salvador: Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, v. 1, n. 2, p. 93-105, 2021. ISBN 978-65-89459-01-9.

MARQUES, Maria da Conceição da Costa. Aplicação dos princípios da governança corporativa ao sector público. Revista de Administração Contemporânea – RAC, Curitiba, v. 11, n. 2, p. 11-26, abr./jun. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/754Hw7N8FRHzj67kWhPNPmN/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 08 nov. 2025.

PELLEGRINO, Fabiana Andréa de Almeida Oliveira. Prefácio: Os Juizados Especiais e o acesso à justiça. Revista Novatio, Salvador: Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, v. 1, n. 2, p. 5-10, 2021. ISBN 978-65-89459-01-9.

ROSSATO, Luciano Alves. Sistema dos Juizados Especiais (análise sob a ótica civil). São Paulo: Saraiva, 2012. (Coleção Saberes do Direito; v. 48). ISBN 978-85-02-17416-0.

RUSSELL, Stuart. Inteligência Artificial a nosso favor: o poder humano e o perigo da tecnologia. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

TEIXEIRA, João de Fernandes. Inteligência Artificial (Como ler filosofia). São Paulo: Paulus, 2013.

TIBURCIO, E. R. Acesso à justiça e efetividade: como contribuir para a humanização do processo? Revista Contemporânea, v. 4, n. 3, e3584, 2024. DOI: <https://doi.org/10.56083/RCV4N3-078>.