

81. COMUNICAÇÃO ORIENTADA A IMPACTO PARA REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS NO SISTEMA DE JUSTIÇA: EVIDÊNCIAS A PARTIR DE UM EXPERIMENTO COM *CHATBOT*

Welkey Costa do Carmo

Lucas da Silva Vidal

Karla Neves Guimarães da Costa Aranha

Danielle Estevam Albuquerque

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Resumo

A gestão de políticas públicas sensíveis enfrenta o desafio de conciliar proteção de direitos, celeridade decisória e uso eficiente de recursos institucionais escassos. No sistema de justiça, a reavaliação de medidas protetivas de urgência tem historicamente dependido de diligências presenciais conduzidas por oficiais de justiça, gerando elevado custo operacional e limitações de escala. Este artigo analisa um experimento de comunicação pública orientada pelo impacto, baseado na implementação de um *chatbot* como canal primário de coleta de informações junto às partes envolvidas. A intervenção consistiu no redesenho do fluxo operacional, substituindo parcialmente diligências presenciais por triagem digital estruturada. A pesquisa adota abordagem aplicada, com comparação entre coortes de 342 processos antes e depois da intervenção. Os resultados evidenciam redução estatisticamente significativa no uso de oficiais de justiça, além de estabilização do padrão operacional mesmo diante do aumento do volume de casos analisados. O *chatbot* passou a responder por parcela relevante das resoluções. Conclui-se que a reorganização de fluxos informacionais, associada ao uso de comunicação digital acessível, pode gerar ganhos relevantes de eficiência, sem prejuízo à qualidade decisória.

Palavras-chave: Eficiência Institucional; Comunicação Pública; Redesenho de Processos; Capacidade Estatal; Sustentabilidade Operacional.