

VIOLETA: CHATBOT PARA REDUZIR DILIGÊNCIAS E AMPLIAR O ACESSO À JUSTIÇA NO COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, UMA INICIATIVA DO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO DO TJCE

Iago José Capistrano Sá (TJCE)

Welkey Costa do Carmo (TJCE)

O projeto “Violeta” foi desenvolvido no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), a partir de uma parceria entre o LabLuz, seu Laboratório de Inovação, e a 2ª Vara Criminal de Iguatu. Consistiu na implementação de um chatbot via WhatsApp voltado à coleta automatizada de dados para reavaliação de medidas protetivas de urgência (MPUs) em casos de violência doméstica, com o objetivo operacional de reduzir em 10% as diligências presenciais de oficiais de justiça para avaliação de situações de risco. A iniciativa estruturou-se a partir da identificação de perguntas-chave, como “quantas diligências aconteceram no período?” e “quantas revogações de MPUs foram feitas com base em informações trazidas por oficiais de justiça?”; de hipóteses testáveis, como a influência da comunicação automatizada na dispensa de diligências; e da definição de uma coleta semestral de dados processuais. A coleta foi conduzida pela equipe da vara, com análise quantitativa baseada na média de revogações por fim de prazo e contagem de revogações no período. Além disso, empregou-se a técnica de Linguagem Simples na comunicação com as usuárias, a fim de formular perguntas objetivas e captar dados sensíveis sobre a situação de risco. Após um semestre de observação, foram analisados 153 processos, com índice de resolutividade de 39,9% apenas via chatbot – superando a meta inicialmente traçada, e resultando em uma redução absoluta de 24 pontos percentuais no uso de oficiais de justiça. Desse modo, a ferramenta demonstrou promover economia de recursos e agilidade processual, além de ser juridicamente válida e sensível à humanização do atendimento: uma vez que, em contextos mais críticos, o acompanhamento humano foi mantido, garantindo um fluxo híbrido eficaz. Por fim, a iniciativa apresenta considerável potencial de replicabilidade na agenda de proteção a mulheres em situação de violência; não apenas para outras varas e unidades do TJCE, como também para outros tribunais do país.

Palavras-chave: inovação no poder judiciário; chatbot; violência doméstica; acesso à justiça; gestão processual.

