EFICIÊNCIA E BEM-ESTAR: CHATBOTS COMO RECURSOS NO JUDICIÁRIO

Patricia Mattana[1], Patrícia Lopes Santiago Silva[2], Eduardo Henrique da Silva Pacheco[3], Patrick Zawadzki[4], Sayonara de Fátima Teston[5]

1. Discente do Programa de Pós-Graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
2. Discente do Programa de Pós-Graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
3. Discente do Programa de Pós-Graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
4. Docente do Programa de Pós-Graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
5. Docente e Coordenadora do Programa de Pós Graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC

Autor correspondente: Patricia Mattana, patricia.mattanapsico@gmail.com

Área: Ciências Sociais

Introdução: A crescente complexidade na gestão documental dos arquivos judiciais tem se intensificado diante da necessidade de adequação às normativas dinâmicas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da digitalização de acervos e da persistência de grandes volumes de processos físicos. Esses desafios exigem soluções inovadoras que conciliem eficiência administrativa, segurança da informação e bem-estar dos(as) servidores(as). Nesse contexto, os chatbots são ferramentas promissoras. **Objetivo:** O objetivo foi o desenvolvimento de um chatbot como ferramenta estratégica para modernizar os procedimentos arquivísticos e aprimorar a gestão documental no âmbito do Judiciário. **Método:** A proposta parte da aplicação da metodologia Design Thinking, que permite uma abordagem centrada nas necessidades reais dos usuários, promovendo a empatia, a co-criação e a prototipagem de soluções intuitivas. O processo envolveu a escuta ativa de servidores(as), análise de fluxos documentais e identificação de pontos críticos na rotina de trabalho. A partir disso, foi concebido um agente conversacional capaz de oferecer respostas rápidas, padronizadas e contextualizadas sobre normas, prazos, localização de documentos e procedimentos arquivísticos. **Resultados:** Os resultados indicam que os chatbots podem atuar como interfaces inteligentes para consulta de processos, localização de documentos e orientação ao público, especialmente em ambientes com grande volume de dados, gerando impactos no bem-estar dos trabalhadores. Além disso, observou-se que a integração com sistemas de gestão documental e o uso de técnicas de processamento de linguagem natural (PLN) ampliam significativamente a eficácia dessas ferramentas. O chatbot é um recurso que atua na redução da sobrecarga cognitiva e operacional, promovendo maior autonomia e agilidade no acesso à informação. Além de propor uma solução tecnológica, o estudo contribui para a valorização dos arquivos como espaços estratégicos na administração pública, capazes de dialogar com as demandas contemporâneas de transparência, eficiência e transformação digital. **Conclusão:** Ao integrar tecnologia, gestão documental e cuidado com o trabalho humano, o capítulo oferece uma abordagem multidisciplinar e aplicável a diferentes contextos institucionais, abrindo caminhos para futuras pesquisas e implementações.

Palavras-chave: Gestão documental; Transformação digital; Bem-estar no trabalho; Gestão de Pessoas.

Agradecimentos: A autora Patricia Mattana agradece a Fundação de Amparo à Pesquisa de Santa Catarina (FAPESC) pela concessão de bolsa de mestrado.