

**ADOÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL POR ESPECIALISTAS EM
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: UMA ABORDAGEM HÍBRIDA MULTICRITÉRIO
COM AHP-VIKOR**

ANA LUÍSA MARCOS FRANCISCO

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ATUÁRIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

VANESSA ITACARAMBY PARDIM

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

Introdução

O artigo propõe uma aplicação metodológica voltada à avaliação de ferramentas de inteligência artificial (IA) utilizadas por profissionais do Direito. Por meio de uma abordagem multicritério de apoio à decisão (MCDA), foram combinados os métodos Analytic Hierarchy Process (AHP) e VIKOR para ordenar e analisar alternativas tecnológicas à luz de critérios fundamentados na literatura especializada.

Contexto Investigado

A investigação teve como foco a atuação prática de um especialista jurídico da área de resolução de conflitos de um escritório de advocacia. O objetivo foi compreender como ferramentas de IA são percebidas e avaliadas por profissionais do Direito, considerando as particularidades institucionais que moldam sua adoção.

Diagnóstico da Situação-Problema

Apesar do avanço das tecnologias de IA no setor jurídico, a adoção efetiva dessas ferramentas ainda é limitada por fatores estruturais, culturais e operacionais. Faltam modelos de avaliação que considerem as especificidades do ambiente jurídico e que possam orientar decisões baseadas em critérios alinhados à realidade institucional dos profissionais.

Intervenção Proposta

Foi desenvolvida uma estrutura multicritério composta por seis critérios extraídos da literatura: confiança organizacional, apoio institucional, infraestrutura tecnológica, utilidade percebida, resistência cultural e barreiras práticas de uso. Um especialista participou de uma entrevista para atribuição de pesos via AHP. Em seguida, três ferramentas (Microsoft Copilot, ChatGPT e Google Gemini) foram avaliadas quanto ao seu desempenho frente a esses critérios. A aplicação do método VIKOR permitiu ranquear as alternativas com base em sua proximidade à solução ideal.

Resultados Obtidos

A ferramenta Microsoft Copilot foi classificada como a alternativa mais alinhada aos critérios definidos, destacando-se no critério de maior peso: confiança organizacional. O ChatGPT apresentou desempenho satisfatório em critérios técnicos, mas foi prejudicado pela ausência de apoio institucional percebido. Já o Google Gemini recebeu pontuação nula. A análise demonstrou que as percepções do profissional são fortemente influenciadas por fatores institucionais e não apenas pela funcionalidade das ferramentas.

Contribuição Tecnológica-Social

A pesquisa evidencia a utilidade da abordagem AHP-VIKOR como ferramenta de apoio à decisão na seleção de tecnologias jurídicas. A metodologia proposta oferece um caminho estruturado e replicável para avaliar soluções de IA considerando o contexto específico de uso. Do ponto de vista social, contribui para escolhas mais conscientes e eficazes no processo de modernização do setor jurídico, respeitando suas barreiras e necessidades institucionais.