A IA certa para cada tarefa, inclusive a de atender quem bate na sua porta

Sérgio Longo

20 de outubro de 2026

Na semana passada, a Microsoft colocou o Copilot for Legal dentro do Word. Foi a quarta gigante da tecnologia a lançar uma versão jurídica do seu assistente em cinco meses, depois de Anthropic, Google e OpenAI. Na mesma semana, um juiz da 1ª Vara Empresarial de São Paulo mandou o Jusbrasil retirar de um arquivo escrito para ser lido por inteligências artificiais as afirmações que depreciavam um concorrente. E um relatório construído sobre 3,2 milhões de ligações a escritórios de advocacia nos Estados Unidos trouxe um número incômodo: dois em cada três contatos qualificados desligam sem um próximo passo marcado.

Parecem três assuntos: ferramenta, publicidade, vendas. Na minha leitura, é a mesma história vista de três ângulos. O escritório não tem um problema de ferramenta. Tem um problema de método: ninguém decidiu qual IA faz qual tarefa, com quais dados, sob a responsabilidade de quem. E a tarefa que quase ninguém desenha é a primeira de todas, o atendimento de quem procura o advogado.

A IA já está dentro do que você paga

Durante dois anos a pergunta foi "qual ferramenta de IA eu compro". Ela envelheceu. O Copilot for Legal chega para quem já tem licença do Microsoft 365 Copilot, com mais de vinte habilidades jurídicas (revisar contrato contra um playbook, extrair prazos e obrigações, montar cronologia de um caso) rodando no Word que o escritório já usa. O Google lançou a versão jurídica do Gemini Enterprise, a OpenAI lançou uma configuração jurídica do seu modelo e a Anthropic abriu o Claude for Legal em maio. Em paralelo, as plataformas especializadas passaram a se conectar ao acervo do escritório e a bases de pesquisa por meio de conectores: só na segunda-feira, o Harvey anunciou integração com uma base de jurisprudência e a Legora com o iManage e com uma base tributária.

O retrato brasileiro ajuda a entender o tamanho do descompasso. O relatório da OAB/SP sobre o impacto da IA no Direito, divulgado em março, aponta que 77% dos advogados dizem usar IA com frequência, contra 55% um ano antes. E apenas 34% das organizações jurídicas têm verba específica para ferramentas ou capacitação. Ou seja: a maioria usa, a minoria decide. O uso cresce de baixo para cima, na conta pessoal de cada um, enquanto a gestão do escritório ainda discute se vai comprar alguma coisa.

A pergunta útil hoje é outra: o que eu já tenho, onde ficam os dados que passam por essa ferramenta, quem decide o uso e quanto isso custa por pessoa.

Uma matriz, e não uma lista de aplicativos

A resposta que vejo funcionar nos escritórios que acompanho cabe numa tabela de quatro colunas: a tarefa, o dado que ela envolve, a ferramenta que pode tocá-la e quem revisa antes de sair. Redigir uma minuta a partir de um modelo interno é uma coisa. Resumir um processo com dados de saúde do cliente é outra. Pesquisar

jurisprudência é uma terceira, e a ferramenta precisa devolver a fonte oficial, não uma lembrança da fonte. Atender quem chega pelo WhatsApp às onze da noite é uma quarta, e a mais sensível para a receita.

Montar essa matriz obriga o escritório a classificar o que entra na máquina. Dado de cliente identificável não vai para conta pessoal, e de preferência não vai para ferramenta nenhuma sem anonimização. Peça que será protocolada tem revisor nomeado. Pesquisa tem conferência em fonte oficial, sempre. O custo de não fazer isso tem nome: cada um no seu ChatGPT, com retrabalho, risco de vazamento e, quando dá errado, ninguém que responda.

A Resolução 16/26 do Conselho Federal da OAB, publicada no dia 13, dá um critério extra para a coluna da ferramenta. Ela define o que a OAB vai exigir das empresas de IA jurídica em termos de ajustamento de conduta: supervisão humana efetiva, sigilo e proteção de dados, preservação de registros e publicidade que não sugira que a ferramenta substitui o advogado nem que tem aval da Ordem. Se é isso que a OAB cobra do fornecedor, é isso que o sócio deveria perguntar antes de assinar o contrato.

A tarefa que ninguém desenha: o primeiro contato

Volto aos 3,2 milhões de ligações. O relatório é de uma empresa americana que vende atendimento, então leio os números com essa ressalva. Mas o padrão que eles mostram é reconhecível em qualquer escritório daqui. Quando a pessoa qualificada consegue marcar uma conversa na hora, 64% viram clientes. Quando precisa esperar um retorno, a taxa cai para 12%, e para 7% quando o contato chega fora do horário comercial, o que acontece em uma de cada cinco ligações. O atendimento feito só por humanos converteu 59% das vezes; o híbrido, com IA fazendo a triagem e humano fechando, 52%, custando menos da metade; a IA sozinha, 33%.

Esses números dizem duas coisas ao mesmo tempo. A primeira: o gargalo da receita de muitos escritórios está no primeiro contato, e não na qualidade técnica da peça. A segunda: a IA sozinha converte pior do que gente. O que funciona é desenhar o fluxo e colocar a máquina onde ela ajuda: responder em segundos, fazer as sete a nove perguntas de triagem, oferecer o horário, registrar tudo, e entregar a conversa pronta para o advogado.

O que a OAB deixa a máquina fazer na porta do escritório

Aqui a matriz ganha uma quinta coluna, a da regra. O Provimento 205/2021 permite a publicidade informativa e o atendimento a quem procura o escritório. Ele veda a captação ativa de clientela, a promessa de resultado, a comparação com colegas e a mercantilização da profissão. Um assistente de IA que responde a quem chegou, explica como o escritório trabalha e marca uma conversa está no campo permitido. Um assistente que aborda desconhecidos, promete ganhar a causa ou diz que o escritório é melhor que o da esquina está no campo proibido, e a responsabilidade é do advogado, não do software.

A decisão de São Paulo no caso Jusbrasil e Escavador acrescenta um detalhe que pouca gente notou. O que estava em discussão era um arquivo chamado llms.txt, um texto publicado no site para orientar as inteligências artificiais que o leem. O juiz entendeu, em análise provisória, que usar esse arquivo para depreciar o concorrente configura provável concorrência desleal, e fixou multa de 50 mil reais por ato de descumprimento. A lição para o escritório: o texto escrito para a máquina ler também é publicidade, e responde como tal. Vale para o site, para a descrição do perfil e para o roteiro do assistente de atendimento.

O método em uma página

Fica assim o roteiro que proponho. Primeiro, o inventário do que o escritório já paga e já tem IA embutida. Segundo, a matriz: tarefa, dado, ferramenta, revisor, regra. Terceiro, o fluxo do primeiro contato desenhado

no papel antes de qualquer automação, com o que a máquina responde e em que ponto a conversa passa a um humano. Quarto, uma política de uso escrita, de uma página, que todo mundo assina. Quinto, uma pessoa que responde por tudo isso, e que não é o estagiário.

Nada disso exige comprar a ferramenta da moda. Exige sentar e decidir. A IA certa para cada tarefa começa pela tarefa, e a primeira tarefa de um escritório que quer crescer é atender bem quem bateu na porta.

Se você quer entender como isso se aplica à rotina do seu escritório ou do seu departamento jurídico, me chame na DM. Conecte-se comigo e vamos conversar sobre como recomprar o seu tempo. Conheça também minhas mentorias e treinamentos de IA para advogados e empresas: https://sergiolongo.netlify.app

No seu escritório, quem decide hoje qual IA faz o quê?

Fontes:

LawSites, “Microsoft Launches Copilot for Legal, Becoming the Fourth AI Giant in Five Months to Build Out a Legal Vertical” (15/10/2026): https://www.lawnext.com/2026/10/microsoft-launches-copilot-for-legal-becoming-the-fourth-ai-giant-in-five-months-to-build-out-a-legal-vertical.html

LawSites, integrações por MCP de Harvey e Legora (19/10/2026): https://www.lawnext.com/2026/10/harvey-now-connects-to-legal-research-platform-midpage-through-an-mcp-connector.html e https://www.lawnext.com/2026/10/lego and-imanage-deepen-integration-through-imanagemcp-server.html

LawSites, “New Data From 3.2 Million Law Firm Calls Reveals What Converts Callers Into Clients” (16/10/2026): https://www.lawnext.com/2026/10/new-data-from-3-2-million-law-firm-calls-reveals-what-converts-callers-into-clients.html

Exame, “IA já é usada por 77% dos advogados e redefine a prática jurídica, aponta estudo da OAB” (27/03/2026): https://exame.com/inteligencia-artificial/ia-ja-e-usada-por-77-dos-advogados-e-redefine-a-pratica-juridica-aponta-estudo-da-oab/

Migalhas, “OAB edita regras para TACs com empresas que comercializam IA jurídica” (15/10/2026): https://www.migalhas.com.br/quentes/466579/oab-edita-regras-para-tacs-com-empresas-que-comercializam-ia-juridica

Migalhas, “Justiça proíbe Jusbrasil de instruir IA a depreciar Escavador” (15/10/2026): https://www.migalhas.com.br/quentes/ proibe-jusbrasil-de-instruir-ia-para-difamar-escavador

Nota de transparência: o texto final deste artigo foi feito por um humano, com auxílio de IA. Já a publicação (cards, arte e distribuição) foi executada integralmente por IA, sob minha orquestração. É o método que ensino, aplicado na prática.