

O cliente perguntou se você usa IA. E agora?

Sérgio Longo 1 de julho de 2026 ⌚ 5 min de leitura

Mais cedo ou mais tarde, essa pergunta vai chegar. Talvez numa reunião, talvez por mensagem, talvez do jeito mais desconfortável, quando o cliente já leu alguma manchete assustadora e quer saber se a peça dele foi "escrita por robô". E aqui vai a verdade que poucos advogados pararam para pensar: o problema não é usar IA. O problema é não ter uma postura pronta para falar sobre isso.

Quem improvisa nessa hora costuma escorregar para um dos dois extremos. Ou nega, esconde, faz cara de paisagem e torce para o assunto morrer. Ou vai para o lado oposto e transfere o crédito para a máquina, "olha, a IA fez isso rapidinho", como se aquilo impressionasse. Os dois erros custam caro, e custam a mesma coisa: confiança.

Por que a pergunta vai chegar

O cliente de hoje não é o de cinco anos atrás. Ele usa IA no trabalho dele, viu colega usando, testou no fim de semana. A ferramenta deixou de ser assunto de nicho técnico e virou conversa de mesa de bar. Então, quando ele contrata um serviço jurídico, é natural que a curiosidade apareça. Ele não está querendo te pegar. Ele está tentando entender o que está comprando.

E existe uma segunda camada, mais delicada. Junto com a curiosidade vem um medo legítimo: "será que meu caso, meus documentos, meus segredos foram parar em algum lugar que eu não autorizei?". Sigilo profissional não é detalhe, é a espinha dorsal da relação. Se você não souber responder isso com firmeza, o cliente sai da conversa mais inseguro do que entrou.

A resposta que destrói confiança

A pior resposta possível é a evasiva. Quando você desconversa, o cliente preenche o silêncio com a pior hipótese que a imaginação dele permite. Ele pensa que você tem algo a esconder, e passa a duvidar de tudo, inclusive do que não tem nada a ver com IA.

O outro extremo é igualmente ruim, embora pareça moderno. É o advogado que, achando que está sendo transparente, entrega o protagonismo para a ferramenta. "A IA analisou o contrato", "a IA levantou a jurisprudência", "a IA montou a defesa". O cliente ouve isso e faz a conta óbvia: se foi a IA que fez, por que estou pagando o seu honorário? Você acabou de se descrever como intermediário dispensável.

Repare que os dois erros nascem da mesma raiz. Falta de método para falar sobre o próprio trabalho.

A postura que constrói confiança

A resposta certa é curta e tem três partes, e nenhuma delas depende de você entender de tecnologia. Ela depende de você entender o seu papel.

A primeira parte é assumir com naturalidade. Sim, eu uso inteligência artificial em parte do meu trabalho, do mesmo jeito que uso pesquisa eletrônica, editor de texto e sistema de gestão. É ferramenta, e ferramenta boa. Dita assim, sem drama, a frase tira o assunto do terreno do medo e coloca no terreno do profissionalismo.

A segunda parte é onde você recupera o protagonismo. A IA me ajuda na parte pesada e repetitiva: organizar documentos, comparar versões, levantar material, adiantar uma primeira redação. Mas a tese é minha, a estratégia é minha, e cada linha que sai com o meu nome passou pelo meu julgamento. Você não terceiriza o raciocínio, e diz isso com todas as letras. É exatamente isso que o cliente precisa ouvir, porque é exatamente isso que ele está comprando.

A terceira parte é a que trata do sigilo, e é a que mais tranquiliza. Eu tenho critério sobre o que entra em qualquer ferramenta. Dados sensíveis do seu caso são tratados com o mesmo cuidado que a LGPD e o sigilo profissional exigem, e eu não jogo o que é seu em qualquer lugar. Se você puder dizer isso com convicção, é porque tem método. E se não puder, essa é a parte da sua rotina que precisa ser arrumada antes da próxima pergunta chegar.

Transparência não é confissão, é autoridade

Tem advogado que trata o uso de IA como se fosse um segredo constrangedor, uma espécie de cola que, se descoberta, o desqualifica. É o oposto. Num mercado em que muita gente ainda finge que faz tudo à mão em três dias, quem explica com clareza como trabalha, o que a ferramenta faz, o que só o humano faz e como o sigilo é protegido, projeta uma imagem de controle e de modernidade. Transparência bem feita não é admitir uma falha. É demonstrar que você está no comando do processo, inclusive da parte tecnológica dele.

E tem um efeito colateral bom. Quando você consegue explicar isso de forma simples, o cliente entende por que o seu trabalho vale o que vale. Ele para de comparar você com um aplicativo de três reais e passa a enxergar o que realmente está pagando: julgamento, responsabilidade e alguém que assina embaixo.

A pergunta vai chegar. A única escolha que você tem é se vai ser pego de surpresa ou se vai ter a resposta pronta, dita com a tranquilidade de quem tem método. E método, nesse caso, não é sobre a ferramenta. É sobre saber com precisão onde termina o trabalho da máquina e começa

o seu.

Sérgio Longo · OAB/PE 22.386 · Leia online e veja os outros artigos em sergiolongo.netlify.app/artigos