



**Faculdade Dom Adelio Tomasin - FADAT Curso de
Graduação em Direito**

GIZELLE ALLINE DA SILVA PINHEIRO

**MEDIAÇÃO AUTOMATIZADA: A POSSIBILIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DO
MEDIADOR HUMANO PELA IA**

QUIXADÁ

2025

GIZELLE ALLINE DA SILVA PINHEIRO

**MEDIAÇÃO AUTOMATIZADA: A POSSIBILIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DO
MEDIADOR HUMANO PELA IA.**

Monografia apresentada como requisito para
aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão
de Curso II e conclusão do Curso de Direito da
Faculdade Dom Adelio Tomasin - FADAT.

Orientador: Prof. Dr. Valter Moura do Carmo

QUIXADÁ

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
FADAT - Educação Superior
Biblioteca Francisca Alexandre Gomes (Dona Mocinha)

PI207

Pinheiro, GIZELLE ALLINE DA SILVA PINHEIRO

MEDIAÇÃO AUTOMATIZADA: A POSSIBILIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DO MEDIADOR HUMANO
PELA IA: / GIZELLE ALLINE DA SILVA PINHEIRO Pinheiro. – 2025.

54 f. :

Ilustrações: Não possui.

TCC-Graduação – FADAT - Educação Superior. - Curso de Direito.

Orientação: Doutor(a) Valter Moura do Carmo.

Palavras-chave: mediação, inteligência artificial, Justiça 4.0, automação, resolução de conflitos.

CDD 740

PÁGINA DE APROVAÇÃO

**MEDIAÇÃO AUTOMATIZADA: A POSSIBILIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DO
MEDIADOR HUMANO PELA IA.**

GIZELLE ALLINE DA SILVA PINHEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso - Monografia - Apresentado a
Banca Examinadora e Aprovado em 03/12/2025.

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo

Orientador

Prof. Me. José Carneiro Rangel Júnior

1º Avaliador

Prof. Me. Matheus Rodrigues Lins

2º Avaliador

DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A Faculdade Dom Adelio Tomasin - FADAT, na representação do Curso de Direito e seus docentes, declaram isenção de responsabilidade por produções incompatíveis com as normas metodológicas e científicas, bem como obras com similaridades parciais, totais ou conceituais; sendo de responsabilidade do aluno a produção e qualidade de produção, bem como veracidade, verossimilhança e confiabilidade dos dados apresentados no trabalho.

Gizelle Alline da Silva Pinheiro
Acadêmico

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo
Orientador

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo
Professor da Disciplina

Prof. Me. Francisco das Chagas |Silva
Coordenador de Curso

DEDICATÓRIAS

Dedico este trabalho a Deus por transformar a minha vida e que me ensina a todo dia ser uma pessoa melhor, minha alma pulsa conhecimento, e amo o diferente e por essa razão trouxe esse tema que une o ser humano e a tecnologia de forma UNA, mas divisível, na forma de sua criação onde uma criada por Deus e as outra criada por sua criação em forma de consciência algorítmica, mas ambas nascem do amor e com propósito de fazer o bem. Que a Inteligência humana e artificial sejam capazes de caminhar juntas, unindo propósito, razão e sensibilidade.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a seres especiais no qual tenho inteira confiança e fé como a minha mãe Santíssima Virgem Maria, a Jesus e São Miguel Arcanjo amigos e meus companheiros de batalha sem eles não teria conseguido suportar tantos desafios. Quero agradecer em especial ao Luigi meu filho, por ser compreensível e amoroso, quero deixá-lo orgulhoso. A Luiza a minha melhor amiga, comadre e anjo que sem ela no dia a dia não seria possível pois ela foi meus braços e pernas, além de minha fortaleza viva na terra, ao Adriano meu amigo e pai adotivo do Luigi que me ajudou financeiramente nessa empreitada. Sem esquecer da minha irmã Stéphanie que me inspira com sua força e determinação e brilho em tudo que faz e a minha Rainha, minha mãe Ângela, mulher simples que veio do campo, digna e uma guerreira, com ela toda batalha foi vencida e sim, espero ter puxado 1% dessa força. Gostaria também de agradecer o meu professor e orientador Valter pelo carinho e toda atenção, ao professor Francisco nosso Coordenador de Direito, sempre pronto para ajudar seus alunos, além de todos os professores que tive a oportunidade de conviver e ser aluna. A minha turma que tanto me tirou sorrisos e me levantava e vibrava comigo em especial a minha amiga inseparável Thaissa, a Cibele, Rian, Levi e João que sempre estiveram do meu lado a esses sou eternamente grata. E ao Dom Adélio que me possibilitou uma bolsa de 40% na qual só foi possível cursar por conta desse presente, obrigada.

“Onde há poder, há resistência”.

MICHEL FOUCAULT

RESUMO

O trabalho analisa a aplicação de tecnologias no âmbito judiciário, especialmente o uso de Inteligência Artificial em um procedimento antes conduzido exclusivamente por pessoas, com destaque para a figura do mediador. Discute-se a introdução de um “quarto elemento” no processo: a mediação automatizada, levantando a possibilidade de substituição parcial ou total do mediador humano por sistemas de IA. A pesquisa, desenvolvida a partir de revisão bibliográfica e análise normativa, parte da compreensão de mediação como mecanismo de resolução de conflitos baseado em princípios como confidencialidade, autonomia da vontade, imparcialidade e busca do consenso. Com o avanço das tecnologias digitais, exemplificado pela agenda da Justiça 4.0, inaugurou-se um novo cenário marcado pelo uso de plataformas de ODR e sistemas de apoio à decisão, que ampliam a eficiência dos métodos autocompositivos. Apesar disso, a mediação envolve dimensões subjetivas, comunicativas e éticas que representam desafios para qualquer tentativa de automatização integral. O estudo examina tanto os limites impostos pela transparência algorítmica quanto a evolução do instituto da mediação, considerando restrições jurídicas e tecnológicas da IA, além dos riscos associados, como quebra de sigilo e responsabilidade civil. Conclui-se que a Inteligência Artificial pode aperfeiçoar o procedimento mediativo, mas não substitui o papel do mediador humano, essencial na condução do diálogo, na sensibilidade emocional e na construção de confiança. A solução mais adequada é uma integração equilibrada entre mediadores humanos e sistemas inteligentes, observando os parâmetros legais e os princípios éticos de governança que assegurem a efetividade e a segurança de todos os envolvidos.

Palavras-chave: Mediação. Inteligência Artificial. Justiça 4.0. Automação. Resolução de conflitos.

ABSTRACT

The study looks at how new technologies are being used inside the judicial system, especially the use of Artificial Intelligence in a procedure that used to depend almost entirely on human action, mainly through the mediator. It discusses the introduction of a kind of “fourth element” in the process: automated mediation, raising the question of whether an AI system could replace, even in part, the human mediator. The research was carried out through bibliographic review and normative analysis, starting from the idea of mediation as a conflict-resolution method built on principles like confidentiality, autonomy of will, impartiality and the search for consensus. With the fast development of digital technologies, and with initiatives like Justiça 4.0, a new scenario emerged, bringing tools such as ODR platforms and decision-support systems, which aim to increase efficiency in consensual methods. Still, mediation involves subjective, communicative and ethical aspects that make complete automation of the procedure very difficult. The study examines both the limits caused by algorithmic transparency issues and the evolution of mediation itself, considering the legal and technological boundaries of AI and the risks involved, like breach of confidentiality and civil liability. The conclusion is that AI can improve mediation, but it does not replace the human mediator, who remains essential for emotional understanding, building trust, and conducting dialogue. The most adequate approach is a balanced integration between human mediators and intelligent systems, respecting the legal parameters and ethical governance needed to guarantee the effectiveness and safety of all participants.

Keywords: Artificial Intelligence. Automated Mediation. Justice 4.0. Online Dispute Resolution. Algorithmic Transparency. Civil Liability. Mediation Ethics.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR - Alternative Dispute Resolution

CEJUSCs - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CF/88 - Constituição Federal de 1988

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

CPC - Código de Processo Civil

FADAT - Faculdade Dom Adélio Tomasin

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

NUPEMECs - Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

ONU - Organização das Nações Unidas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	Histórico e Evolução da Mediação.....	14
2.1	Mediação no Contexto Mundial	16
2.2	A Chegada e Desenvolvimento no Brasil	18
2.3	Atores e Instituições Relevantes	21
2.4	Mediação e Justiça 4.0.	23
3	PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA MEDIAÇÃO.....	26
3.1	Independência e imparcialidade	28
3.2	Confidencialidade e decisão informada.....	30
3.3	Autonomia da vontade e busca do consenso.	32
3.4	Oralidade, informalidade e boa-fé.....	33
4	MEDIAÇÃO, ELETRÔNICA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	35
4.1	Conceito e Fundamentos da Mediação.	37
4.2	O papel da Inteligência Artificial na Mediação de Conflitos.....	40
4.3	Desafios éticos e Jurídicos da IA na Mediação.....	42
4.4	Riscos e Desumanização e Versos Algoritmos	44
5.	CONSIDERAÇÕES FINAS.....	46
	REFERÊNCIAS	48

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem a intenção de contribuir para o debate sobre o viés dos impactos da mediação automatizada no sistema de resolução de conflitos brasileiro, principalmente diante da implementação crescente de tecnologias de inteligência artificial, no âmbito da Justiça 4.0. A pesquisa concentra-se em compreender como os fenômenos acontecem e a partir da complexidade, contextualização da análise das limitações dos sistemas automatizados, e bem como eles são aplicados nos procedimentos de mediação e nos princípios fundamentais que conservam a mediação tradicional.

O estudo concentra-se nas transformações que provêm de ferramentas de inteligência artificial utilizados nos meios de autocomposição de conflitos, analisando a forma que esse processo influencia na conduta humana no papel do mediador, sem comprometer a atuação nas sessões e na autonomia das partes. Busca-se entender se essa automação como o uso da tecnologia é usada para executar tarefas complexas com a mínima interação humana, sem comprometer procedimentos basilares da mediação como os princípios da imparcialidade, a confidencialidade e principalmente a forma de construção dialógica desse sistema inteligente.

Apesar dos avanços normativos no decorrer dos anos no campo tecnológico e no sistema de justiça esteja se modernizando, questionamentos sobre essa segurança jurídica persiste, principalmente no que se refere no campo da mediação de conflitos, que tipo método será utilizado, pois não é apenas um processo técnico de aplicação de leis, mas um meio e a forma que esse dispositivo lida com conflitos, que envolve emoções, contextos complexos e sociais. Esse cenário traz muitas indagações: a mediação automatizada pode substituir, total ou parcialmente o mediador humano? Quais são os riscos e os impactos dessa substituição na condução do processo meditativo e como essa tecnologia vai aplicar os princípios que regem?

Como hipótese, sustenta-se, que embora a inteligência artificial possa otimizar procedimentos e reduzir a sobrecarga do judiciário, sua execução permanece limitada perante o ponto de vista humano, sensibilidade contextual e compreensão ética sobre o processo meditativo. Dessa forma, é perceptível que o trabalho feito com os dados colhidos através d automação irá desempenhar uma função complementar, desde as etapas de triagem, na organização das demandas sem necessariamente substituir o papel humano na forma como ele trabalha nas construções de solução consensual.

O objetivo geral deste trabalho é analisar os limites e as possibilidades da mediação automatizada, avaliando sua interação com a mediação conduzida por mediadores humanos no âmbito judicial e extrajudicial. Buscam-se como objetivos específicos: a) examinar como a evolução normativa e instituiu a mediação no Brasil; b) compreender o papel e as funções do

mediador humano, principalmente no que se refere aos princípios que orientam os métodos autocompositivos; c) analisar como uso da inteligência artificial na justiça 4.0 é capaz de mudar o a forma como trabalhar no judiciário atualmente, identificando suas aplicações, benefícios e riscos no processo meditativo; d) analisa em que medida a mediação automatizada pode atuar de forma complementar ou eventualmente substitutiva, e quais são os limites éticos e jurídicos dessa atuação.

A relevância do estudo se evidencia diante da crescente digitalização do sistema de justiça, que apresenta oportunidades significativas de ampliação de acesso e eficiência, mas também desafios relacionados à preservação da autonomia das partes, da sensibilidade humana e da segurança jurídica. Compreender a compatibilidade entre a mediação tradicional e a mediação automatizada é fundamental para garantir que a inovação tecnológica se desenvolva sem comprometer os valores essenciais que sustentam o instituto.

A metodologia utilizada foi a pesquisa de natureza qualitativa, bibliográfica e documental, principalmente em partes relevantes de livros, artigos científicos, legislações, resoluções do Conselho Nacional de Justiça e documentos institucionais que tratam da mediação e da inteligência artificial. As fontes foram selecionadas com muito cuidado com bases de pesquisas acadêmicas com a utilização Google Acadêmico, SciELO, Periódicos CAPES e bibliotecas digitais, foi priorizado publicações contemporâneas, sem desconsiderar obras clássicas necessária à contextualização teórica do tema.

O trabalho está organizado em três capítulos, além da introdução e das considerações finais. O primeiro capítulo trata do desenvolvimento histórico e normativo da mediação no Brasil. O segundo examina a atuação do mediador humano e os princípios essenciais da mediação. O terceiro analisa a mediação automatizada, as ferramentas de inteligência artificial utilizadas na Justiça 4.0 e os desafio éticos e jurídicos de sua implementação.

2 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DA MEDIAÇÃO

A mediação tem sua trajetória que atravessa tempo e culturas diferentes e no Brasil a mediação teve seu momento histórico que pode ser construída que a partir de influências culturais e jurídicas de diferentes partes do mundo em datas e tempos diferentes. Desde o período em que a escrita surgiu, e houve o surgimento de uma sociedade, a autotutela já não se encaixava para solução consensual entre as partes, ou seja, se fazer justiça com as próprias mãos. Esse método não era uma forma pacífica de resolver um conflito, com isso houve a necessidade de encontrar meios de métodos pacificadores de resolver o litígio. E com o tempo houve a necessidade de introduzir a mediação na sociedade como uma ferramenta com base no diálogo para conter os conflitos e os ânimos entre as partes conflitantes. E é sobre essa ótica do diálogo foi possível resolver um conflito sem necessidade de utilizar da via judicial. É possível ver nas tradições orientais, especialmente na China e no Japão, a busca pela harmonia e o consenso sempre estiveram presentes como valores sociais.

Nesse cenário, a mediação passou a consolidar como ferramenta essencial para a prevenção e a prevenção e o tratamento adequado de conflitos. No ambiente Oriental, especialmente no Japão e na China, a busca pela harmonia e pelo consenso sempre integrou valores fundamentais. O Japão, destaca-se o chotei (termo japonês para conciliação e mediação), técnica que usa o procedimento da mediação familiar formalizada em 1947, conduzido historicamente por cidadãos respeitados pela comunidade por sua sabedoria e neutralidade (Watanabe, 2015). No Ocidente ganhou força entre as décadas de 1960 e 1980, estimulado pelos movimentos de reforma jurídica e pela necessidade de encontrar métodos mais céleres e econômicos para os conflitos. No Reino Unido, em 1978, Lisa Parkinson foi uma das precursoras do modelo moderno ao criar o primeiro modelo independente de mediação familiar, voltadas para as disputas sobre guarda e convivência dos filhos.

Nos Estados Unidos, o movimento foi impulsionado pela proposta da *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, desenvolvida por pesquisadores da Harvard Law School. O objetivo era oferecer um meio mais rápido e econômico de resolução de conflitos, diante do alto custo e da morosidade do sistema judicial (Menkel-Meadow, 2001). Essas experiências, influenciaram na mediação do ordenamento jurídico brasileiro, inicialmente de forma tímida e interdisciplinar. Segundo Watanabe (2015), a mediação no Brasil ainda se diferencia de outros métodos, como a conciliação e a arbitragem, devido ao seu papel de reconstruir diálogo, mesmo apesar das dificuldades teóricas e legislativas, o cenário é promissor tendo a oportunidade agilizar os litígios dentro de um espaço apaziguador sobre o amparo de princípios e do total acesso à justiça e sem

contar com a razoável duração do processo que fortalecem a prática dos meios autocompositivos, CNJ (2018).

A consolidação no Brasil a partir da década de 1980, o país vivenciou avanços significativos com a criação de centros privados de métodos autocompositivos. Mais do que um instrumento jurídico, representa um caminho de transformação cultural, onde, diálogo substitui o confronto, e a empatia. Houve a necessidade da criação de centros privados para a aplicação dos Métodos de Resolução de Conflitos (ADR), com isso foi necessário conhecer um dos principais marcos para a implementação desses métodos foi a fundação do Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil-Canadá, CAM-CCBC (2020), que somente em 1979, pode iniciar como Comissão de Arbitragem, (CCBC). Nessa mesma época, a arbitragem obteve marco que pode ser regulado e estruturado por meio da lei nº 9.307/1996, cuja constitucionalidade foi confirmada pelo Supremo Tribunal Federal em 2021, fortalecendo juridicamente os métodos alternativos de resolução de conflitos (Brasil, 2001).

Embora o método de conciliação deixa claro que a lei que o rege a mediação, o maior impulso, entretanto ocorreu com a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que teve um papel principal, instituir a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses e que por sua vez determinou a criação dos Núcleos, que contribui para que as pessoas tivessem acesso sem ter que ir à Justiça normal que foram os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), e por fim, criou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) em todos os tribunais do (Brasil, 2010). Tal política consolidou a visão de que o acesso à justiça não se resume no processo judicial, mas abrange soluções consensuais e efetivas.

Com esses avanços o judiciário com a estrutura mais eficientes passou para estimular acordos e autonomia foi possível de desafogar os processos, pois pode permitir que muitos conflitos fossem resolvidos sem judicialização. Esse movimento ganhou força de verdade quando a legislação brasileira se abriu para abordagens mais consensuais. Isso aconteceu principalmente a partir de 2015, com a chegada de duas leis importantes o novo código civil (Lei nº 13.105) e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140). PP próprio CPC, em uma jogada fundamental, deixou claro que o Estado deve, sim incentivar as pessoas a resolverem seus conflitos de forma amigável, como mostram os parágrafos 2º e 3º do artigo 3º.

Além de instituir como regra a designação de audiência de conciliação ou mediação (art. 334), salvo quando ambas as partes manifestarem desinteresse, pois autonomia das partes gera confiabilidade no sistema proposto. E essas as leis estão principalmente no Novo Código de Processo Civil (CPC), o código traz a obrigatoriedade para ser cumprida que o Estado deve

promover acordos e soluções consensuais e é ordem que esses artigos trazem, e o principal comando delas é que antes de começar qualquer processo, o juiz deve marcar uma audiência de conciliação e mediação, a não ser que as partes realmente não queiram.

Ele se aplica a Lei de Mediação, que vem de forma mais sucinta, regulamentar o procedimento de forma cautelosa, respeitando os princípios como a autonomia da vontade, a confidencialidade, a imparcialidade do mediador e a busca pelo consenso (Brasil, 2015a; Brasil, 2015b). A Lei de Mediação explica como deverá proceder essa mediação garantindo que o processo seja feito com respeito nos respectivos princípios da Lei da Mediação, Lei de nº 13.140/2015. Esse arcabouço normativo contribuiu para consolidar a mediação como alternativa legítima e eficaz à jurisdição tradicional, incentivando a cultura da pacificação social.

2.1 Mediação no Contexto Mundial

A evolução da mediação está profundamente ligada ao desenvolvimento, acompanha a própria formação das sociedades humanas. Desde que o homem, passou viver em sociedade, tornou-se necessário a criação de mecanismos para solucionar conflitos de forma menos violenta ou vingativa e sim tentar resolver no diálogo. A busca por justiça e equilíbrio social sempre esteve presente, ainda que, em muitas sociedades antigas, a resolução de disputas ocorresse por meio de atos de violência, vingança ou represália direta.

No decorrer do tempo houve a necessidade de escolher um membro comunitário que pudesse exercer um papel que utilizasse do diálogo o método da mediação, ou seja, o avanço civilizatório permitiu a construção de métodos estruturados de resolução de conflitos, que tinham como objetivo desencorajar a autotutela e incentivar a negociação. Como observa Spengler (2010, p.57), o diálogo sempre se apresentou como meio mais direto e acessível para a solução pacífica das controvérsias, consolidando a mediação como prática comunitária, destinada a promover acordos e instaurar a paz entre as partes.

No contexto mundial, a mediação se consolidou por suas raízes na atuação de suas práticas. No Oriente, a mediação sempre foi um instrumento tradicional de resolução de disputas. Na China, a figura do chefe de família, dos anciãos ou líderes comunitários tinha papel fundamental na mediação, exercendo autoridade moral para restabelecer a harmonia social. No Japão, o *chotei*, espécie de conciliação obrigatória, é milenar e utilizado especialmente nos conflitos de direito de família, inclusive nos casos de divórcio (Nakashima, 2015).

No meio religioso não seria diferente, o judaísmo, rituais religiosos guiavam rabinos para conduzir processos de separação conjugal, funcionando de maneira análoga à mediação moderna,

ou seja, à medida que as cidades cresceram e as famílias se dispersaram, os sistemas informais de resolução de conflitos foram gradualmente substituídos por mecanismos formais e centralizados, originando os primeiros sistemas judiciais.

Durante esses séculos XIX e XX, transformações sociais aceleravam e com isso a ampliação de métodos garantidores preservava a convivência segura e ordenada. As pequenas vilas surgiam, logo mais cidades e até cenários maiores conforme a evolução humana e social no mundo crescia também as diferenças. Sendo necessário o nascimento de um método que resolvesse de forma rápida e dissipasse logo os ânimos, que é inserir a mediação e logo ela passou a ser empregada também para tratar de conflitos comerciais e trabalhistas. Um marco relevante foi a criação do primeiro tribunal de conciliação em Cleveland, Estados Unidos, em 1913 (Folberg; Taylor, 1984).

No entanto anos seguintes ocorreu a chamada *Pound Conference*, em St. Paul, Minnesota, nos anos de 1976, considerada o ponto de inflexão para o movimento contemporâneo de Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos (*Alternative Dispute Resolution* – ADR), um movimento que trouxe as alternativas para impulsionar pesquisas acadêmicas, a fim de alcançar investimentos e a implementação de programas de mediação em todo o país Frank (2015). O desenvolvimento da mediação nos países anglo-saxões foi notável. Na América do Norte a prática foi incorporada ao sistema judicial, especialmente a partir dos anos 1980 e 1990, com programas de *court-annexed mediation*, nos quais juízes encaminham casos para tentativa de resolução consensual antes do julgamento (Goldberg *et al.*, 2012).

Na Europa, o desenvolvimento também foi expressivo. O Reino Unido destacou-se com o movimento “Parents Forever”, idealizado por Lisa Parkinson, que visava a resolução pacífica de conflitos entre pais separados. Esse projeto universitário iniciado em Bristol, em 1978, rapidamente se disseminou e deu origem ao primeiro serviço formal de mediação familiar no Reino Unido, inspirando políticas públicas e formação de mediadores Parkinson (2005). Na França, a mediação foi inserida no ordenamento jurídico de forma mais estruturada a partir da década de 1990, com ênfase nos litígios de família e na mediação penal.

Nos países da Oceania, como Austrália e Nova Zelândia, a mediação está fortemente vinculada ao sistema judicial, sendo frequentemente conduzida por juízes ou autoridades locais. Esses profissionais são capacitados para supervisionar os órgãos públicos e isso é a conduta obrigacional de quem aplica o método de resolução consensual de conflito que é neste caso a mediação. A legislação local prevê a obrigatoriedade de tentativa de mediação em determinadas matérias antes da judicialização. São práticas que refletem não só nesses países mas em muitos outros que querem resolver com eficiência e de forma pacífica seus conflitos juntos com a

eficiência da justiça

Cada país se ajustava Na África, observa-se ainda persistência de modelos tradicionais de mediação comunitária, também na América Latina, o desenvolvimento dos métodos autocompositivos ganhou força a partir da década de 1990, especialmente após o incentivo de organismos internacionais. Era um início importante e um ano que teve seu destaque foi 1996, onde o Banco Mundial publicou documento técnico recomendando a adoção de políticas públicas de mediação e justiça restaurativa como forma de descentralizar a administração da justiça e tornar o acesso ao direito mais célere e eficiente (BANCO MUNDIAL, 1996). E esse movimento do Banco Mundial fez com que O Conselho Econômico e Social da ONU, também percebesse a importância de solidificar por meios de Leis, conforme nasce Lei da Resolução nº 1999/26, e logo recomendou aos Estados-membros a adoção desses métodos alternativos de solução de controvérsias.

De maneira geral, em toda experiência internacional demonstra que a mediação se consolidou como um instrumento eficaz de pacificação social como o método alternativo na figura da mediação instrumento utilizado para a pacificação social, capaz de proporcionar soluções mais rápidas, e com efeito de lei, mas de uma lei consensual, na forma do diálogo, menos onerosas e emocionalmente menos desgastantes do que o processo judicial tradicional. E nesse sentido da experiência internacional evidencia uma tendência crescente de incorporação da mediação nas políticas públicas e nos sistemas de justiça, reafirmando seu papel como mecanismo essencial de promoção da cultura de paz e cooperação.

2.2 A Chegada e Desenvolvimento no Brasil

A institucionalização da mediação no Brasil não ocorreu de forma abrupta. País passou por forte processo de amadurecimento cultural e jurídico em conformidade com o movimento internacional no que tange à valorização dos métodos autocompositivos. A consequência foi um processo de muito trabalho e evolução, histórica. Essa etapa processual acompanhou uma tendência mundial. Na década de 1990, o país iniciou esse costume em uma sociedade culturalmente litigiosa para uma sociedade com mais empatia e colaboração.

Com o avanço da mediação no Brasil, abriu-se caminho para a criação dos Juizados Especiais, instituídos pela lei nº 9.099, de 1995, esses juizados têm a missão de oferecer a população uma forma mais simples e rápida e acessível de resolver conflitos do dia a dia, especialmente aqueles de menor complexibilidade (Basil, 1995). Essa abordagem foi inspirada nem experiências de sucesso na América do Norte, que utilizam métodos alternativos de solução de

disputas, conhecidas como as ADRs. A influência entre países ajudou a fortalecer iniciativas privada, o que levou a criação do Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comercio Brasil-Canadá, (CAM-CCBC). |esse centro logo se tornou uma referência nacional na área de métodos consensuais de solução de conflitos.

A partir da década de 1990, (CAM-CCBC,2023), a mediação ganhou força e, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a transformou em uma política pública oficial (resolução nº125). |Essa medida teve impacto muito positivo, pois buscou levar esses métodos a todos os tribunais do Brasil, garantindo que as pessoas tivessem acesso a formas mais adequadas de resolver seus conflitos.

A norma determinou também a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, conhecidos como (NUPEMECs), e um outro núcleo muito conhecido popularmente é o Centros Judiciários de Solução de conflitos e Cidadania (CEJUSCs), estruturas responsáveis pela implementação e difusão da mediação e da conciliação em todos os tribunais do país. (Brasil, 2010). A criação desses núcleos visa auxiliar esse campo de atuação, é uma política nacional a representatividade desses métodos, uma forma de alcance fácil há todos. No que saúda uma institucionalização cultural da mediação e conciliação no Brasil.

A verdadeira virada legislativa, entretanto, ocorreu em 2015 com a promulgação de dois artigos que deu reconhecimento legal ao método a mediação Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015). O CPC, em seu art. 3º, §§ 2º e 3º, autorizando ao Estado estabelecer e promover sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, incumbindo juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público de estimularem tais métodos e instituiu a audiência de conciliação ou mediação como etapa inicial do procedimento comum(art.334). Além disso, diferenciou claramente as funções de conciliadores e mediadores (art.165), reforçando a necessidade de profissionais.

Contudo o art. 334 inseriu como regra a designação da audiência de conciliação ou mediação no procedimento comum, salvo quando ambas as partes manifestarem expressamente o desinteresse. E o Código diferenciou os papéis de conciliadores e mediadores para que possibilitasse de forma organizada os procedimentos, pois o primeiro atua preferencialmente nos casos em que não há vínculo prévio entre as partes, podendo sugerir soluções, enquanto o segundo atua em situações em que há relação anterior, auxiliando as partes a restabelecerem a comunicação e identificarem, por si próprias, soluções consensuais (art. 165, §§ 2º e 3º). Ambos são orientados e direcionados a seguir por esses princípios, princípios da independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada (art. 166) (Brasil, 2015).

No que se refere os princípios a Lei nº 13.140/2015 regulamentou a mediação judicial e extrajudicial, reforçando princípios como a autonomia da vontade, confidencialidade, a boa-fé, isonomia e bom senso das partes. Essa lei conferiu maior segurança jurídica ao procedimento, ao prever, por exemplo, que ninguém é obrigado a permanecer em mediação e que eventuais cláusulas contratuais de mediação devem ser respeitadas, sem invasão e da falta de autonomia entre as partes e a figura do terceiro imparcial, suspendendo o curso de ações judiciais ou arbitrais durante o prazo acordado (Brasil, 2015b). Assegurou que ninguém é obrigado a permanecer na mediação e que cláusulas de mediação devem ser respeitadas, trazendo maior segurança jurídica as partes.

Esses avanços normativos consolidaram a mediação e a conciliação como instrumentos prioritários de solução de conflitos no Brasil, inaugurando um novo paradigma de justiça consensual. No qual as próprias partes assumem protagonismo na construção de soluções não apenas a celeridade processual, mas também a efetiva pacificação social, com, reduzindo a litigiosidade e contribuindo para um sistema de justiça mais eficiente e humanizado. congestionamento processual.

Nesse contexto, surgem os Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), no ambiente digital, impulsionado pela globalização e pela necessidade ampliar acesso á justiça. Com isso consolida-se no Brasil a Online Dispute Resolution (ODR), plataformas eletrônicas que vai auxiliar através da tecnologia é resolução consensual de disputa, desse modo com esse avanço e a implementação dessa tecnologia tem possibilitado o desenvolvimento da mediação automatizada, esse procedimento via internet pelo qual se promove a realização das audiências de forma online o (MASCs) é chamado de online dispute resolution (ODR), em outras palavras o ODR é a solução de litígios com o auxílio da tecnologia, no ambiente digital.

Os conflitos de que trata a ODR são aqueles que, de outra maneira, se desenrolariam pelas vias judiciais. Como na mediação teríamos a terceira pessoa, pode-se dizer que na ODR, temos o quarto elemento. A mediação é uma prática muito antiga que tem como objetivo principal a resolução pacificar os de conflitos e fortalecer as relações, tendo como elemento principal o diálogo interpessoais e sociais (Tartuce, 2016).

Com a implementação do programa da Justiça 4.0, o CNJ inseriu ferramenta tecnológicas às práticas de mediação e conciliação e com isso facilitou o uso das plataformas virtuais e softwares com capacidade organizacional de informações, compreensão precisa do diálogo entre as partes podendo analisar de forma específica comunicação e o registro dos atos mediadores. (CNJ,2020). Neste contexto, a inteligência artificial (IA) surge como uma ferramenta inovadora que pode apoiar a análise de dados, sugerir soluções e até mesmo automatizar etapas do processo mediador,

trazendo benefícios como rapidez e maior abrangência na análise de informações complexas (Martins, 2021).

2.3 Atores e instituições relevantes

A consolidação da mediação no Brasil depende da atuação articulada de diversos atores e instituições, estatais e não estatais, que juntos formam uma rede colaborativa responsável por promover, regular e operacionalizar os métodos autocompositivos. Conforme observa Duarte (2023), esses agentes interagem de maneira integrada, compondo estruturas complexas que influenciam diretamente a efetividade da mediação no país.

O ator principal da mediação selecionado para atuar pelo Estado é o Poder Judiciário, que assumiu papel central a partir da década de 2000. Existia muito fluxo de processos que causava aos tribunais congestionamentos processuais significativo, que levou os órgãos competentes criarem mecanismos que pode se tornar o acesso à justiça mais célere e eficiente e com isso foi necessário a implementação de políticas públicas voltadas aos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs).

Com a chegada da Resolução nº125 de 2010 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), mais do que apenas estruturar uma política, a medida criou os primeiros espaços dedicados à resolução pacífica de conflitos. Foram estabelecidos os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, (CEJUSCs) em todos os tribunais do país (Brasil, 2010). Essas unidades têm a função de organiza, coordenar supervisionar as práticas de mediação e conciliação, além de capacitar os profissionais envolvidos, seguindo parâmetros ético e normativos.

Além do Judiciário, outros órgãos estatais desempenham funções essenciais: Defensoria Pública, ao orientar cidadãos vulneráveis e fomentar acordos; Ministério Público, ao atuar em conflitos coletivos e supervisionar políticas de autocomposição; Tribunais Administrativos, ao aplicar mediação em conflitos envolvendo a administração pública; Órgãos Reguladores, ao estabelecer normas complementares e supervisionar boas práticas (Duarte, 2023).

Essas instituições garantem o respeito aos princípios da imparcialidade, autonomia das partes, confidencialidade e legalidade, conformando um ambiente propício à pacificação social.

Além dos agentes públicos, diversos atores não estatais têm papel relevante na consolidação da mediação. Esses incluem: Partes em conflito, que são protagonistas na construção da solução; Advogados e defensores, que orientam e garantem a decisão informada; Entidades privadas de mediação, como câmaras especializadas; Organizações da sociedade civil e ONGs,

que atuam na promoção da cultura de paz; Instituições de ensino, que oferecem formação de mediadores; Comunidades e redes sociais locais, que exercem influência indireta em casos familiares ou comunitários; Empresas, que utilizam mecanismos autocompositivos em disputas trabalhistas e comerciais (Nalini, 2008).

Esses agentes atuam de forma complementar ao Estado, ampliando o alcance da mediação, especialmente em situações em que a intervenção privada é mais célere, flexível e especializada. Embora não tenham força decisória como um juiz, contribuem para a disseminação da cultura do diálogo e da gestão colaborativa de conflitos.

Para entender como esses agentes se organizam, foi crucial analisar os mecanismos e a forma como a literatura costuma usar a Teoria Ator-Rede (ANT), proposta por autores como Bruno Latour (1987) e Michel Callon (1996). Segundo essa abordagem, a mediação não é produto de um único ator ou instituição, mas de uma rede heterogênea composta por elementos humanos e não humanos.

No contexto da mediação contemporânea, essa rede envolve: tribunais, mediadores, advogados, câmaras privadas, plataformas digitais, sistemas eletrônicos, algoritmos, normas e políticas públicas.

A ANT permite compreender a mediação automatizada como resultado da interação entre esses componentes. Na relação entre humanos e tecnologias digitais, não apenas pessoas exercem influência: softwares, plataformas e sistemas de IA também configuram comportamentos, trajetórias e resultados dentro do processo mediador. Assim, a mediação passa a existir dentro de um ecossistema híbrido, no qual o mediador humano não é substituído, mas atua em conjunto com ferramentas digitais que modificam e ampliam sua atuação.

Apesar dos avanços, persistem desafios significativos para o fortalecimento da mediação no Brasil. Entre eles, destacam-se: a fragmentação institucional entre órgãos estatais e privados; a resistência cultural de operadores do Direito, ainda habituados a modelos adversariais; a desigualdade regional na capacitação de mediadores; a baixa padronização dos procedimentos; a insuficiência de investimentos em tecnologia e políticas públicas de difusão da mediação (Almeida, 2022; CNJ, 2025).

Superar esses obstáculos exige cooperação contínua entre atores estatais e não estatais, capacitação permanente e integração tecnológica, incluindo plataformas de ODR e ferramentas de inteligência artificial.

O desenvolvimento tecnológico trouxe novos atores “não humanos” para o processo mediador, dando origem à Online Dispute Resolution (ODR) — método que utiliza recursos digitais para facilitar a negociação, conciliação e mediação de conflitos à distância. Convertida em

prática crescente no Brasil, a ODR representa a transição natural da mediação tradicional para um ambiente digital mais inclusivo e eficiente. Autores como Katsh e Rabinovich-Einy (2017) chamam essa transformação de surgimento do “quarto elemento”: além das partes e do mediador, o procedimento passa a incorporar a própria tecnologia como participante ativa, capaz de organizar dados, orientar etapas, sugerir caminhos e registrar informações com segurança. Essa dinâmica prepara terreno para o advento da inteligência artificial (IA) como ferramenta de apoio à mediação, integrando-se à rede de atores que compõem o ecossistema da autocomposição no século XXI.

2.4 O papel da inteligência artificial no contexto da mediação digital

A tecnologia tem seu papel importante na transformação digital no Judiciário e isso foi o grande desafio dos criadores das plataformas digitais e de inteligência artificial para atingir e acessar a justiça no seus âmbitos de atuação. Criado para aumentar o acesso das pessoas aos processos judiciais e desafogá-lo e existe outros meios que dificultava, principalmente das pessoas que geograficamente era prejudicada por conta da distância e locomoção para ir até um órgão judiciário.

E essa transformação do Poder Judiciário que é frequentemente compreendida no âmbito da Justiça 4.0, representa não apenas a informação de rotinas internas, mas implementação de um novo paradigma estrutural que se baseia nas plataformas digitais, interoperabilidade de sistemas, automação inteligente e ferramentas de inteligência artificial (IA). E com isso ele atua no campo da autocomposição, ampliando significativamente o alcance da mediação, ao mesmo tempo que exige atenção permanente aos limites éticos, jurídicos e técnicos que estruturam o devido processo legal (CNJ,2024).

O propósito da Justiça 4.0 é permitir que a mediação alcance mais pessoas ao utilizar as plataformas automatizadas e ele foi instituído pelo Conselho Nacional de Justiça em 2020 que não é apenas digitalização de procedimento são meios como: Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), balcão virtual, atendimento remoto 100% digital e sistemas Online Dispute Resolution (ODR), segundo o CNJ o objetivo principal é “ assegura a ampliação do acesso à justiça com qualidade, eficiência e transparência” (CNJ, Justiça4.0,2020).

STF, AO 2059/DF (2021): o Supremo Tribunal Federal validou a implementação de atos processuais por videoconferência como parte da transformação digital, ressaltando que a tecnologia “não suprime garantias fundamentais e amplia o acesso ao sistema de justiça”.

As soluções ODR (Online Dispute Revolution) se consolidaram como o principal

instrumento da Justiça 4.0 para autocomposição. Por meio delas, é possível realizar: triagem de conflitos; videoconferência mediada; troca segura de documentos; elaboração automatizada de termos de acordo; integração com sistemas judiciais. A utilização de IA tem caráter auxiliar, não decisório. Ela organiza informações, filtra documentos, identifica padrões de linguagem e sugere alternativas de acordo. A distinção é reconhecida pela jurisprudência, conforme já decidido pela 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, na Apelação nº 0005020-18.2021.8.16.0182, (2023).

A integração da IA aos mecanismos de resolução de conflitos suscita questões sensíveis: transparência algorítmica; responsabilidade civil em caso de falha técnica; riscos de exclusão digital; risco de enviesamento algorítmico; ausência de explicabilidade em modelos complexos. A jurisprudência reforça que a mediação digital deve preservar todos os princípios da mediação tradicional, como no caso do Superior Tribunal de Justiça, no REsp 1.885.097/SP-2021, que afirmou que métodos consensuais devem assegurar autonomia da vontade, informando adequada e igualdade de condições, ainda que realizados por meios tecnológicos.

O CNJ, na Resolução 332/2020, estabelece que sistemas de IA no Judiciário devem observar: não discriminação; responsabilidade; supervisão humana (*human in the loop*); explicabilidade; auditabilidade.

A literatura especializada e as diretrizes do CNJ apontam medidas necessárias para evitar riscos de desumanização: supervisão humana obrigatória; mecanismos de revisão e contestação; consentimento informado específico para mediação digital; acessibilidade plena às partes vulneráveis; auditoria independente de modelos de IA; políticas de inclusão digital; capacitação contínua de mediadores.

A Justiça 4.0 consolidou um ecossistema tecnológico capaz de ampliar e fortalecer a mediação, tornando-a mais acessível, célere e eficiente. Entretanto, a tecnologia deve ser compreendida como instrumento complementar — nunca substituto da sensibilidade humana necessária ao ato de mediar. A jurisprudência dos tribunais brasileiros, especialmente TJPR, TJMG, STJ e STF, reafirma que a mediação digital é válida e eficaz, desde que preserve os princípios constitucionais e esteja submetida a rigorosa supervisão humana.

Assim, a mediação eletrônica não elimina o papel do mediador: ela o fortalece, oferecendo ferramentas que ampliam sua capacidade, ao mesmo tempo em que reafirma a impossibilidade de substituição integral por inteligência artificial.

3 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA MEDIAÇÃO

O papel dos princípios que norteiam a mediação, tem a ver com o método e a finalidade para que ela foi criada. E a mediação consolidou-se como um método eficaz, humanizado e colaborativo para a resolução de conflitos para resolver conflitos através do diálogo. |Sua força não reside apenas na rapidez, menor custo ou capacidade de desafogar o judiciário, mas sobretudo, em sua base psicológica e com isso ela encontra o entendimento de como aplicar esses princípios na mediação. E Dando legitimidade, segurança jurídica e durabilidade das soluções construídas pelas próprias partes (Tartuce, 2018).

Dessa forma os princípios da mediação vão transparecer como uma nova cultura jurídica, fundamental no diálogo, na participação ativa das partes dando autonomia total aos envolvidos. A mediação transforma a lógica do conflito: ao substitui o litígio pela cooperação, a disputa pela compreensão e a imposição por soluções que emergem da própria vontade das partes. passando de um modelo adversarial para um modelo colaborativo, onde o foco está na restauração do diálogo e na construção de soluções personalizadas (Vasconcelos, 2019).

A ética processual exigida na construção sólida dos princípios éticos e jurídicos fortalece e orienta a atuação do mediador de forma segura no processo. Para manter um ambiente seguro, confortável e equilibrado para a expressão de interesses, e emoções. E por essa razão no Brasil, esses marcos normativos vem estabelecer esses fundamentos amparados por essas leis, como exemplos a Lei nº 13.140/2015, Lei de Mediação, a Resolução nº 125/2010, também trazem o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses (Brasil, 2010; Brasil 2015).

A análise deve ser rigorosa desses princípios não apenas para conferir a validade jurídica aos acordos, mas também fortalece a confiança das partes no processo e no mediador, que são os elementos indispensáveis para o sucesso da intervenção Tartuce, (2018) Vasconcelos (2019).

Vivemos, portanto, um novo paradigma jurídico: princípios tradicionais de convivência e pacificação social são reinterpretados à luz das transformações tecnológicas que caracterizam a era digital. A mediação — seja presencial, online ou assistida por inteligência artificial — continua fundamentada nos mesmos pilares éticos que garantem sua legitimidade (Spengler Neto, 2010).

A seguir, desenvolvem-se os princípios fundamentais que estruturam a mediação e asseguram sua correta aplicação: 1. Autonomia da Vontade, que é o coração da mediação. As partes decidem voluntariamente: participar ou não do procedimento; definir os temas da discussão; construir ou rejeitar propostas; encerrar ou prosseguir com o processo.

A Lei nº 13.140/2015 reforça que ninguém é obrigado a permanecer na mediação,

garantindo que o acordo seja fruto de vontade genuína (Brasil, 2015b). Essa liberdade preserva a legitimidade do resultado e evita qualquer forma de coerção.

Em ambientes digitais ou automatizados, esse princípio impede que algoritmos exerçam pressão ou indução sobre as partes. A IA pode ajudar, mas não pode decidir. O mediador deve atuar sem favorecimentos, mantendo o equilíbrio entre as partes. Segundo Spengler (2010), a imparcialidade é condição essencial para a confiança no processo. Para isso, inclui: ausência de conflito de interesses; respeito equidistante; neutralidade emocional; transparência.

Sistemas automatizados podem reproduzir vieses algorítmicos, o que exige auditoria, governança de dados e mecanismos de transparência para garantir neutralidade tecnológica. A confidencialidade protege todas as informações compartilhadas durante a sessão, evitando seu uso em processos judiciais. É um dos princípios mais sensíveis da mediação (Brasil, 2015b).

O “quarto elemento”, como chamam alguns autores — a tecnologia (IA, ODR, plataformas), também deve respeitar a confidencialidade. Sem segurança de dados, não existe credibilidade no ambiente digital. A proteção deve observar LGPD, criptografia e robustez na gestão de informação.

A mediação exige que cada pessoa compreenda plenamente seus direitos e deveres, os impactos das propostas, os riscos envolvidos, as consequências jurídicas do acordo. O mediador tem o dever de garantir esse esclarecimento, permitindo que as partes decidam com consciência.

A IA pode apoiar explicações, mas não substitui o papel humano de orientar e garantir compreensão. Nesse sentido, as partes devem agir com honestidade, respeito e lealdade. Esse princípio sustenta a confiança recíproca e evita comportamentos abusivos, garantindo um ambiente verdadeiramente colaborativo. Embora o CPC estabeleça a designação da audiência de mediação, a permanência nela é voluntária. Se qualquer parte se sentir insegura, pode encerrar o procedimento.

O princípio Isonomia traz uma aplicação que dá oportunidade as partes de forma igualitária, ou seja, princípio de que todos são iguais perante a leis que serão submetidos às mesmas regras jurídicas (art.5º da Constituição Federal). E esse princípio se torna mais relevante nas plataformas digitais, onde desigualdades tecnológicas podem afetar a participação. Pois as partes têm direito de fala, acessos às informações e oportunidade de negociação igualmente.

Ao contrário do processo judicial rígido, a mediação é dinâmica e adaptável. Isso permite soluções criativas e empáticas, adequadas às relações sociais. A tecnologia pode colaborar, mas não substituir a essência humana da mediação, especialmente no que diz respeito à empatia, à escuta ativa e o reconhecimento de necessidade emocionais e relacionais das partes.

Embora essa expansão das plataformas digitais princípios devem permanecer intocáveis para poder dar garantia de que a mediação continuará cumprindo sua missão de promover a pacificação social e a construção duradouras e justas.

3.1. Independência e Imparcialidade

A independência e a imparcialidade constituem princípios fundamentais da mediação, ela vai assegurar a confiança das partes no processo conforme o procedimento e a legitimidade dos acordos firmados. Esses princípios estão expressos na Lei nº 13.140/2015, na Resolução nº 125/2010 do CNJ e no Código de Processo Civil (CPC/2015), cooperando no compromisso de uma mediação ética, com a formação do mediador dentro desse princípio essa é a essência da autocomposição de conflitos.

A Lei nº 13.140/2015, em seu Art. 2º, inciso I, admite a princípio da imparcialidade da mediação que dentro da sua utilização no processo de mediação, dará ao mediador a condição na figura de um terceiro imparcial que terá a conduta de forma neutra e equilibrada para auxiliar as partes litigantes na audiência de mediação. No artigo 9º dessa mesma estabelece que a figura desse mediador poderá ser qualquer pessoa capaz, que esteja de comum acordo entre as partes, podendo atuar, claro dotado de capacidade e assim poderá exercer a função de mediador extrajudicial (Brasil, 2015).

A Resolução nº125/2010 do Conselho Nacional de Justiça em seu Anexo III, artigo 1º, inciso IV, define que a imparcialidade, nesse contexto, não significa ausência de opinião pessoal ou indiferença em relação ao conflito bem como o dever de agir sem favoritismo, preferência ou preconceito, garantindo que valores e convicções pessoais não interfiram no resultado do trabalho. (Brasil, 2010). E com isso o mediador deve compreender como é a realidade de cada envolvido no conflito e agir com certa neutralidade de aceitar qualquer tipo de vantagem que possa comprometer esse tipo de postura.

Para Vasconcelos (2019), no que diz o princípio da imparcialidade ao ser aplicado na mediação não vai comprometer a ausência de opinião pessoal desse mediador, mas sim a capacidade de não favorecer nenhuma das partes, mantendo uma postura equilibrada durante todo o procedimento. Outro que tem a mesma opinião é Tartuce (2018), ao observar que a percepção da imparcialidade é tão importante quanto a forma aplicada dessa imparcialidade em si, pois a confiança das partes no processo está diretamente ligada a crença na neutralidade do mediado.

E, portanto, essa doutrina reforça que a imparcialidade do mediador é elemento essencial para garantir a isonomia entre as partes evitando que o processo de mediação que tenha

desigualdade ou haja com coerção, ou seja, as soluções não consensuais devem ser baseadas na má-fé ou em desequilíbrios de poder por exemplo. Conforme Tartuce (2018).

A verdadeira independência do mediador, está no livre acesso desde as plataformas, até mesmo como o método é aplicada que deve ser conforme os princípios que regem a mediação e como aponta Lopes (2020), é a que permite o mediador trabalhar livre de pressões, sejam elas internas ou externas. A de independência do mediador, vem ainda conforme estabelecido pelo Código de ética e Conduta do Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil - Canadá (CCBC, 2021) no qual visa garantir a imparcialidade e a ausência de conflitos de interesses no procedimento deve manter-se independente, livre de vínculos pessoais, profissionais ou financeiros com as partes, garantindo a inexistência de qualquer conflito de interesses.

Assim, a independência exige ausência de vínculos pessoais, inexistência de interesses financeiros, liberdade para suspender ou encerrar a mediação, capacidade de recusar casos quando houver conflito de interesses, possibilidade de revelação prévia de circunstâncias duvidosas.

Os códigos de ética da mediação impõem ao mediador o dever de revelar qualquer fato que possa sugerir parcialidade, mesmo que não haja influência real. Cabe ao mediador informar imediatamente às partes sobre qualquer risco à neutralidade, afastar-se se houver impedimento ético, aceitar supervisão e formação contínua. A formação permanente e a supervisão periódica são destacadas por Tartuce (2018) como mecanismos indispensáveis para garantir práticas éticas e reforçar a credibilidade do mediador.

No âmbito da mediação, a confiança é o principal elemento de validação do processo. Isso significa que a imparcialidade deve ser real e percebida, a percepção de favorecimento pode gerar desistência, a falta de neutralidade compromete todo o procedimento, a credibilidade do mediador é um dos pilares da sustentabilidade dos acordos. Mesmo quando a parcialidade não existe na prática, o simples sentimento de desvantagem pode tornar a mediação inviável.

A manutenção da independência e da imparcialidade enfrenta desafios complexos, especialmente diante de ambientes digitais, plataformas de ODR, uso de inteligência artificial como apoio, assimetrias de poder entre as partes, expectativas crescentes quanto à atuação ética.

A introdução da tecnologia, especialmente da IA, adiciona novos elementos de risco: algoritmos podem carregar vieses, apresentar opacidade decisória e afetar a percepção de neutralidade se não forem auditados. No ambiente digital, portanto, a confiança ética deve ser ampliada, não apenas mantida.

3.2 Confidencialidade e decisão informada



Os princípios da confidencialidade e da decisão informada são fundamentais para criação de um ambiente seguro, no qual pode conduzir por um diálogo a mediação, onde as partes poderão sentir à vontade, ao expor seus interesses, sua opinião e preocupações. E onde assegura esse princípio é a Lei nº 13.140/2015, no Art. 2º, inciso VII, ou seja, o princípio da confiabilidade é um elemento legal em conformidade com aquilo para que foi criada. E da mesma forma o Art. 30 dessa mesma lei em conformidade de interesse, no que vai garantir as partes em que todas as informações relativas ao procedimento de mediação são confidenciais em relação a terceiros, não só isso, mas podendo ser reveladas, perante autorização expressa das partes ou violação à ordem pública ou às leis vigentes Brasil (2015).

Portanto, outro artigo que vai abranger o sigilo entre as partes e mediador pode ser encontrado no O artigo 31, § 1º, vem reforçar esse dever, sejam eles advogados, assessores técnicos entre outros, ou seja, todos que direta ou indiretamente participem parte. Diante desse dispositivo garantidor do diálogo protegido e ético no qual terá poder fortalecedor da confiança e a integridade do processo de mediação Brasil (2015). E assim temos princípios que asseguram a mediação e tudo que abrange ela, e com isso faz com que as partes se sintam seguras em compartilhar informações sensíveis e explorar todas as opções de solução, bem como assegurar todas as informações que surgiu durante a mediação esteja protegida, sem o receio de que tais informações sejam usadas contra elas em um eventual processo judicial.

E essa garantia se dar principalmente pautada no princípio da confidencialidade fortifica a honestidade e a abertura no diálogo, permitindo que as partes revelem informações que, em um ambiente litigioso, seriam retidas por medo de prejuízo e esse sigilo também é assegurado na Resolução nº 125/2010 do CNJ, em seu Anexo III, Art. 1º, inciso I, reitera o dever de sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, com as mesmas exceções legais (Brasil, 2010).

Para Vasconcelos (2019), a confidencialidade é um dos pilares da mediação, pois assegura a confiança mútua e o livre fluxo comunicativo entre as partes e bem como o princípio da decisão informada, por sua vez, está ligado à autonomia da vontade. Ele assegura que as partes tomem decisões conscientes compreendendo o alcance e as consequências jurídicas, sociais e emocionais de suas escolhas.

E diante do Código de Ética do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o seu Art. 1º, inciso I, Anexo III da Resolução nº 125/2010), vem reforçar esse dever do mediador e toda sua postura de como conduzir a mediação. Lembrando que nenhuma mediação será feita sem a aplicação dos

princípios como os de confidencialidade, autonomia das partes, ética e todos os princípios pertinentes na mediação que o mediador assegurar que as partes tenham acesso a todas as informações relevantes, compreendam as implicações legais e práticas de suas escolhas. E que as partes estejam cientes das alternativas disponíveis, antes de formalizarem qualquer acordo.

A decisão informada, ela pode ser ampla não se limitando apenas aos aspectos legais do conflito, mas também envolve a compreensão das consequências emocionais, sociais e financeiras das diferentes opções de resolução. E com isso alcançar consenso almejado de forma consciente, e não resultado de desinformação ou pressão, fortalecendo a legitimidade e a durabilidade das soluções construídas, e garantindo que as partes sejam verdadeiramente protagonistas na resolução de seus próprios conflitos.

No ambiente digital, como nas plataformas de ODR e na mediação assistida por tecnologia, o princípio da confidencialidade adquire ainda maior relevância. A proteção dos dados deve observar criptografia, segurança da informação, conformidade com a LGPD, limites de acesso por terceiros, rastreabilidade e transparência do sistema.

Sem essas garantias, a integridade da mediação é comprometida. A tecnologia pode apoiar o processo, mas deve assegurar que o “quarto elemento” (a IA ou a plataforma digital) também respeite integralmente o sigilo.

O princípio da decisão informada está diretamente relacionado à autonomia da vontade. Significa que as partes devem compreender plenamente o procedimento de mediação, as etapas e seus objetivos, os impactos jurídicos de suas escolhas, as possíveis soluções, as consequências sociais, emocionais e financeiras do acordo.

Para que uma decisão seja válida é necessário que a informação seja clara, segundo Nolan-Haley (1999), os elementos inseparáveis da decisão informada sempre será dois: informação e decisão. E dever real do mediador vai ser assegurado na Resolução nº 125/2010 do CNJ (Anexo III, art. 1º), tem o dever de garantir que as partes compreendam todas as informações relevantes antes de formalizarem qualquer acordo. Isso inclui o dever de esclarecer riscos, alternativas possíveis (inclusive a não realização do acordo), consequências jurídicas da escolha, limites do mediador, direitos e deveres das partes.

A decisão informada não se limita ao campo jurídico: ela abrange aspectos emocionais, relacionais e sociais presentes no conflito. Assim, o mediador auxilia as partes na compreensão dos fatos, permite que consultem advogados ou especialistas, garante que o acordo seja voluntário, assegura que nenhuma parte decida por pressão, manipulação ou desinformação.

O consenso somente é legítimo quando construído de forma genuína, consciente e autônoma. A ausência de informação ou o desequilíbrio entre as partes pode comprometer o

resultado, tornando o acordo frágil ou injusto.

A confidencialidade cria o espaço seguro. A decisão informada garante escolhas conscientes. A autonomia da vontade legitima o resultado. Esses três princípios operam em conjunto para assegurar confiança no mediador, igualdade entre as partes, ambiente de diálogo franco, durabilidade dos acordos. Ao proteger o que é dito durante a sessão e ao garantir que cada pessoa compreenda o procedimento, a mediação se consolida como método ético, transparente e humanizado.

3.3 Autonomia da Vontade e Busca do Consenso

O princípio da autonomia da vontade é um dos pilares centrais da mediação. Sem ele, a autocomposição sequer existiria. Existe uma liberdade real para decidir se a parte vai ou não participar do processo. E o fundamento que é aplicado é o que garante essa autonomia é para portadora de uma liberdade real sobre os temas que serão discutidos, quais soluções podem ser construídas e até mesmo a possibilidade de encerrar o procedimento a qualquer momento. A lei que vai buscar é esse consenso é a Lei nº 13.140/2015, em seu art. 2º, inciso V, e complementada pelo inciso VI. E conforme a mesma lei o art. 4º, § 1º, da mesma lei, reforça que cabe ao mediador conduzir a comunicação entre as partes, sempre orientado ao entendimento mútuo e à construção consensual (Brasil, 2015).

Assim, a autocomposição buscada pela mediação simplifica o tratamento de conflitos e aproxima as partes de soluções mais adequadas, flexíveis e humanas, sem imposições externas. Como explica Tartuce (2018), a autonomia da vontade assegura que as partes definam o objeto da mediação, proponham alternativas e escolham permanecer ou não no procedimento. Essa liberdade é indispensável para garantir a legitimidade dos acordos.

Vasconcelos (2019) complementa que a autonomia veda qualquer forma de coerção ou pressão — o protagonismo pertence exclusivamente às partes, e não ao mediador ou a qualquer autoridade externa. Contudo, essa autonomia não é ilimitada: acordos obtidos mediante erro, dolo, coação ou que violem normas de ordem pública podem ser anulados, demonstrando que se trata de uma liberdade exercida dentro dos limites legais.

O que vai reforçar a natureza do princípio será a busca do consenso, ao auxiliar na cooperativa da mediação. E ao explorar essas possibilidades de identificar o interesse comum o mediador auxilia as partes, explorar alternativas e construir soluções criativas, evitando que o conflito se torne uma disputa adversarial irreversível. Conforme Takahashi (2019), o consenso deve ser produto da vontade livre das partes, não resultado de pressões ou expectativas externas.



Daí decorre que o consenso não é obrigatório — não se deve sacrificar a qualidade do acordo em nome de uma solução apressada. Se não houver consenso, a mediação pode ser encerrada, sem prejuízo às partes (Spengler Neto, 2010).

A Autonomia e Consenso são princípios interdependentes: a autonomia dá às partes o poder de decidir; Já o consenso é o resultado voluntário dessa decisão cooperativa. Sem autonomia genuína, o consenso é ilusório. Sem a busca do consenso, a autonomia vira apenas uma faculdade de recusar, e não um caminho efetivo de resolução.

Na mediação on-line, assegurar autonomia e consenso exige cautela adicional para garantir que ambas as partes compreendam as regras da plataforma, assegurar condições tecnológicas minimamente equivalentes, reforçar voluntariedade, evitando que dificuldades técnicas sejam interpretadas como pressões, explicar riscos, limites e funcionamento do ambiente digital.

A falta de familiaridade tecnológica pode gerar sensação de insegurança, criando uma “coação técnica” que deve ser evitada pelo mediador. Nesse sentido, os princípios da autonomia da vontade e da busca do consenso constituem o coração da mediação. São eles que transformam o procedimento em um espaço de protagonismo, diálogo e cooperação real. A mediação existe para devolver às partes o poder de decidir seus destinos de forma consciente, segura e colaborativa. Sem esses princípios, o processo perderia sua essência e poderia se reduzir a uma imitação imperfeita do processo judicial.

3.4 Oralidade, Informalidade e Boa - fé

Os princípios da oralidade, da informalidade e da boa-fé são pilares fundamentais da mediação, pois garantem flexibilidade, acessibilidade e ética ao processo, diferenciando-o dos ritos processuais formais. A Lei nº 13.140/2015 prevê explicitamente esses princípios: o da oralidade no art. 2º, inciso III; o da informalidade no art. 2º, inciso IV; e o da boa-fé no art. 2º, inciso VIII (Brasil, 2015).

Mesmo nas mediações realizadas em ambiente virtual, a oralidade permanece indispensável. Plataformas digitais, como videoconferência e sistemas de áudio, preservam a fluidez do diálogo, desde que observadas condições técnicas adequadas para todas as partes, evitando desigualdades ou prejuízos no exercício comunicativo. Schwantes e Spengler (2024) destacam que a mediação online não elimina a essência dialógica do procedimento, mas exige adaptações responsáveis por parte do mediador.

A informalidade permite maior flexibilidade metodológica, possibilitando que o mediador ajuste o procedimento às particularidades do caso concreto. Essa maleabilidade contribui para que as partes se sintam acolhidas, reduzindo a sensação de intimidação ou

hierarquia comum ao ambiente judicial. Como observa Spengler Neto (2010), a informalidade não significa ausência de técnica, mas sim adequação respeitosa às necessidades e características dos envolvidos.

A boa-fé implica uma conduta leal, legal e ética entre todas as partes, mediador inclusive, sem manipulação, ocultação ou má-fé. Tartuce (2018) observa que esse princípio deve ser tanto subjetivo (a intenção sincera das partes) quanto objetivo (padrões éticos e jurídicos exigíveis). No contexto da mediação, boa-fé objetiva impõe deveres como transparência de informações, cooperação ativa e respeito mútuo, essenciais para que o acordo tenha legitimidade e durabilidade (Tartuce, 2018; Vasconcelos, 2019).



4 A MEDIAÇÃO ELETRÔNICA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O mundo mudou e com ele veio a evolução e essa evolução envolve a atuação da tecnologia nas áreas profissionais entre outras. A área jurídica aceitou a inovação desses meios eletrônicos e a inteligência artificial conquistou seu espaço, ou seja, ela ampliou o acesso, no intuito por meio de suas plataformas. A justiça e os meios de acessá-la necessitava por transformações muito importantes e que pudesse facilitar o acesso de todos.

A mediação eletrônica existe justamente para ampliar a justiça, bem como inteligência artificial unida a ela terá o papel de auxiliar ainda mais este acesso. Para Watanabe (2019, APUD Crepaldi; Valente, 2019), existe um modo de acessar a justiça de forma ampla, na qual possa garantir todo cidadão o contato direto com o judiciário, mas ser o mecanismo adequado para resolver esse conflito. Ambas tendo essa possibilidade de unir seus principais elementos resultou na transformação de desafogar o sistema jurídico.

Com isso, exigindo as adaptações, seja nas leis, resoluções ou profissionais da área. E nesse cenário, surge a mediação eletrônica, sistema que tem sido aderido cada vez no universo jurisdicional da mediação, e sua modalidade vem integrando cada vez mais a política pública na forma de incentivo sobre os métodos autocompositivos, protegidos por leis, princípios e pela Resolução nº125/2010 que é o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e que utiliza das tecnologias de informação e comunicação para aproximar as partes, mesmo à distância, por meio de uma democracia justa.

Esse sistema vem alimentar a evolução da mediação e suas formas digitais, conforme Watanabe (2019, Apud Crepaldi; Valente, 2019), a mediação ao transportar essa política para o meio digital, fortalece a acessibilidade, sem esquecer dos meios legais no qual ela está inserida e por isso temos como um suporte as Resoluções, como posso citar duas, como a Resolução 358/2020) aplica o regulamento a mediação digital e a Resolução 332/2020, orienta o uso ético da inteligência artificial no judiciário. como membro mais recente dessa proposta de evolução. E o Brasil representa a mediação com atualização nesse seguimento de acesso a justiça, com caminhos amplos e eficientes para solução desses conflitos, como destaca (Brasil,2020).

No entanto, a concepção de acesso ordem jurídica e a digitalização mesmo com inteligência artificial deve manter o foco na autonomia das partes e na humanização do diálogo, dando segurança e credibilidade mesmo que de forma virtual unindo a figura mediador por meio da plataforma eletrônica. A tecnologia, portanto, não se limita e nem insta guina, ela amplia o vínculo para para o acesso à justiça de forma rápida e eficiente, especialmente em um país de dimensões

continentais como o Brasil.

Quando a inteligência artificial (IA), começa interagir no mundo jurídico como um novo elemento no campo da mediação eletrônica, é desafiador, mas também um campo de soluções práticas. E é com esse entendimento que ela vai dando aos processos o elemento na sua capacidade de auxílio, principalmente a figura do mediador humano, ferramentas essas que direciona o mediador e as partes na análise de dados, por meio da identificação de padrões de conflitos e coletando sugestão de soluções consensuais. Segundo Susskin (2019), a IA deve ser aplicada na área do Direito como auxiliar e não substituto. A IA, ela não pretende substituir o profissional jurídico, mas ampliar suas capacidades cognitivas, permitindo que os mediadores foquem nos aspectos humanos e relacionados dos litígios.

No entanto é possível perceber que A mediação eletrônica amplia o alcance territorial e social da mediação tradicional, oferecendo às partes oportunidade de solucionar conflitos à distância e com menor custo. Essa modalidade respeita os mesmos princípios jurídicos da mediação presencial a diferença na forma do mediador onde um está na figura humana e o outro na forma algorítmica não se pode esquecer de um efeito muito utilizado na mediação convencional. E um elemento importante a ser mencionado é o efeito Rapport muito utilizado na mediação feita e precisamos compreender como é feita.

O terceiro imparcial humano aplicará na mediação qual a condução da mediação com ação humana, presença física, com linguagem corporal e empatia genuína do mediador no qual provoca um estado de compreensão recíproca, faz com que pequenos gestos de simpatia, empatia ligado a outros fatores humanos faça gerar confiança e comprometimento entre as partes e o mediador.

Ou seja, a tecnologia não é substitutiva da experiência humana, mas instrumento que permite que mais pessoas possam resolver conflitos de forma colaborativa. Nesse cenário de evolução digital, a inteligência artificial surge como ferramenta de apoio ao mediador humano, jamais como substituta. Sistemas inteligentes podem organizar automaticamente documentos e informações, identificar padrões de conflitos, sugerir alternativas de solução baseadas em casos semelhantes, estruturar relatórios e indicadores, filtrar informações irrelevantes, melhorar a gestão das sessões virtuais.

Segundo Susskind (2019), a IA deve atuar no Direito como assistente cognitiva, ampliando as capacidades humanas, e não como substituta. Ela auxilia o mediador para que este possa concentrar sua atuação nos aspectos emocionais, subjetivos e relacionais do conflito — dimensões impossíveis de serem totalmente captadas por algoritmos.

Um dos elementos essenciais da mediação tradicional é o *rapport*, efeito relacional que se constrói entre o mediador e as partes, caracterizado por empatia, acolhimento, linguagem corporal

e escuta ativa. Esses elementos, naturalmente humanos, criam confiança e favorecem a cooperação.

Na mediação mediada por IA, o *rappport* ocorre de modo distinto. A inteligência artificial não experimenta emoções, mas pode simular empatia por meio de análise de sentimentos (PLN), ajuste de linguagem, personalização de respostas, adaptação ao comportamento comunicativo das partes.

Ainda assim, como alerta a doutrina, trata-se de um *rappport artificial*, que não possui autenticidade subjetiva. A IA interpreta padrões, mas não sente emoções — o que limita sua capacidade de genuinamente restabelecer vínculos entre partes em conflito.

Floridi (2020) ressalta que a ética do diálogo, característica essencial da mediação, não pode ser delegada às máquinas, pois envolve valores, percepções e intuições que pertencem exclusivamente ao campo humano.

Diante da crescente digitalização do Judiciário, a Resolução nº 332/2020 do CNJ estabelece parâmetros rigorosos para o uso da IA impondo, transparência do algoritmo, explicabilidade das decisões, respeito aos direitos fundamentais, prevenção de vieses discriminatórios, responsabilidade humana sobre resultados.

Essa normatização busca impedir que a IA reproduza desigualdades sociais ou produza decisões opacas e injustas. Ao mesmo tempo, preserva o papel central do mediador humano como responsável pela condução ética e equilibrada do processo. A doutrina alerta que a mediação não pode ser reduzida a um cálculo probabilístico. O conflito, como fenômeno humano, exige diálogo autêntico, sensibilidade, confiança e acolhimento e elementos que nenhuma tecnologia pode substituir integralmente.

A integração entre mediação eletrônica e inteligência artificial representa uma transformação decisiva no Direito contemporâneo. Ao mesmo tempo em que amplia o acesso à justiça e confere eficiência ao sistema, exige revisão cuidadosa de práticas, normas e responsabilidades éticas.

A IA não anula a mediação humana; ao contrário, reforça sua necessidade, pois destaca o valor da escuta ativa, empatia e sensibilidade humana. Assim, o futuro da mediação está na cooperação entre humanos e máquinas, e não na substituição do mediador humano.

4.1 Conceito e fundamento da mediação digital

Para compreender o conceito e o fundamento da mediação digital, é importante observar



transformação digital que está aplicada nos métodos criados para interagir nas relações humanas, e o meio jurídico atual. É uma atuação que vem nas novas formas de solucionar conflitos. A mediação digital ela surge para facilitar acessos, antes inacessíveis, e essa dominação tornou-se popular, conhecida como mediação eletrônica on-line, como um instrumento que integra princípios da mediação tradicional e busca adaptar de forma inclusiva recursos tecnológicos disponíveis nas plataformas virtuais. Essa inovação está alinhada à busca por uma justiça mais rápida, acessível e eficiente, e é o que diz o artigo 3º, §3º, do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que incentiva os métodos autocompositivos de resolução de conflitos.

No entanto é uma evolução natural atuante em seus mecanismos de autocomposição, adaptados e sistemáticos, ou seja, é o poder da máquina para auxiliar o homem. E é nesse ambiente virtual, sem perder de vista ou afastar os princípios como os da confidencialidade, voluntariedade e imparcialidade da mediação segue seu curso.

Assim, mais do que uma simples migração de sistemas, é o avanço da mediação presencial para a migração para o ambiente eletrônico, é a mediação digital que envolve uma reorganização da comunicação em reconfigura o dos papéis desde mediador, das partes e da própria comunicação processual. E por esse plano no qual a norma aparece para assegurar a política pública de tratamento adequado para os conflitos a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), inaugurou centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania conhecida popularmente como CEJUSC e posteriormente, a Portaria nº 16/2016 do CNJ que regulamentou o uso de meios eletrônicos nos procedimentos da mediação, consolidando a prática on-line.

A legislação brasileira, embora não possua uma lei específica sobre mediação digital, traz bases suficientes para a sua aplicação. A Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares e no âmbito da administração pública, não exclui o uso de meios tecnológicos os admitindo conforme o seu artigo 46 ao prever que “a mediação poderá ser feita pela internet ou outro meio de comunicação que permita a transação a distância”.

Portanto é importante frisar que os fundamentos e os princípios que são aplicados que direciona a mediação digital são os mesmos que estruturam a mediação tradicional, como a voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade, decisão informada, autonomia da vontade e busca pelo consenso, ou seja, a mediação eletrônica ainda traz para seu complemento o princípio da segurança da informação, que é essencial para a garantia da privacidade e integridade dos dados trocados entre as partes.

Aos autores que conhecem e tratam a mediação atual, eles destacam que o uso por meios eletrônicos não vai descaracterizar o aspecto humano da mediação, mas poderá ampliar em longo

alcance acesso a justiça, principalmente aqueles que geograficamente estão distantes e é para esse cidadão em especial que essa tecnologia vai alcançar, pelo meio do diálogo, desde que mantenha a integridade dos princípios.

Como na Mediação Tradicional a figura do terceiro imparcial é o mediador humano, uma pessoa neutra dotada de imparcialidade e capacidade para conduzir o diálogo entre as partes, usando de suas habilidades emocionais e comunicativas como: empatia, escuta ativa e o rapport dando as partes a possibilidade justa delas mesmo construírem seu próprio acordo, sem impor decisões e nem tomar lado.

Essa funções no qual o mediador humano traz ele facilita a comunicação, além de identificar emoções e interesses subjacentes, criando um ambiente de confiança e promovendo um equilíbrio entre as partes.

A inteligência artificial ela vai servir de apoio ao mediador humano, voltada para a análise de dados, analisando os padrões emocionais e sugerindo possíveis caminhos para o diálogo. poderá além de automatizar tarefas operacionais desde os registros, cronogramas ou relatórios, podendo atuar como assistente do mediador sem substituir sua imparcialidade humana.

O quarto elemento, (IA) terá sua atuação pautada no apoio, mas não sente e nem decide, apenas analisa e organiza, garantindo tecnologia a serviço da humanização. No que impõe as plataformas digitais é a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e a lei Lei de nº 13.709/2018 obriga da mediação adotar medidas de segurança para o tratamento de dados pessoais, além de garantir com transparência tudo que for coletado com a proteção adequado e principalmente com o uso do armazenamento das informações. Prestar atenção nos padrões éticos e legais para assegurar a integridade e confiabilidade no ambiente digital.

Já a segurança torna um elemento essencial da mediação digital que vai demandar cuidados, disciplina adicionais em comparação a mediação presencial. Com uso adequado da tecnologia, sem esquecer de observar os padrões éticos, legais e técnico para assegurar a privacidade. A mediação digital é o quarto elemento (IA), tecnologia na qual amplia a eficiência do processo, deve ter a aplicabilidade e observância que exigirá vigilância constante e observância das normas éticas e legais. Somente com a integração desse princípio da segurança da informação na mediação digital é fundamental para proteger a privacidade e a integridade de todas as partes envolvidas.

Tendo assim a eficácia da proteção de dados a transparência e responsabilidade digital é possível garantir que essa mediação digital tenha a mesma transparência, confiabilidade e imparcialidade da mediação tradicional. Enquanto uma vai garantir o sigilo das partes e do mediador a outra vai exigir garantias técnicas e processuais para proteger as informações que

transitam em plataformas eletrônicas.

Isso reforça que a mediação digital exige vigilância ética permanente, principalmente na segurança da informação, portanto, torna-se um princípio funcional da mediação digital. Enquanto o sigilo da mediação tradicional depende da postura ética das partes e do mediador, o sigilo na mediação eletrônica depende adicionalmente de garantias técnicas, criptografia, armazenamento seguro e conformidade legal. Apenas dessa forma a mediação digital alcança o mesmo nível de confiabilidade da modalidade presencial.

Entre as vantagens dessa modalidade destacam-se a celeridade do procedimento, redução de custos, flexibilidade de horários, acesso remoto, especialmente útil em um país de dimensões continentais e ampliação da justiça para populações vulneráveis. Por outro lado, os desafios incluem: desigualdade de acesso à tecnologia (inclusão digital), necessidade de capacitação contínua dos mediadores, riscos de segurança cibernética e dependência de plataformas seguras e estáveis.

Assim, a mediação digital constitui uma evolução essencial para a efetivação do acesso à justiça, desde que desenvolvida em harmonia com a ética, a técnica e a humanização que caracterizam os métodos autocompositivos.

4.2 O papel da inteligência artificial na resolução de conflitos

A inclusão da Inteligência Artificial (IA) no campo jurídico vem transformando o Poder Judiciário e os Métodos de Resolução de Conflitos. Essas resoluções de conflitos são compreendidas e operacionalizadas, tendo como a mediação digital, o quarto elemento (IA), como um dispositivo de apoio amplificando na sua eficiência, imparcialidade dando total alcance a justiça ao mesmo tempo que assegura em conformidade a atuação do mediador humano preservando seu caráter ético e humano.

Segundo Susskind (2019), a inteligência artificial aplicada à mediação não busca substituir o mediador humano, mas oferecer subsídios analíticos que auxiliam na tomada de decisão, por meio de identificações de padrões além do grande volume de dados que são processados e isso é o papel da IA, ela vem complementar e instrumental, atuando como ferramenta de suporte ao mediador e não como agente autônomo de decisão.

Conforme a mediação no Brasil, modernizava o Judiciário, o programa Justiça 4.0, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça em 2020, que promoveu a digitalização de serviços ampliando o acesso a justiça, foi o responsável de promover esse momento em que as tecnologias

avanzadas integraram o sistema da mediação. E através dessa tecnologia de Inteligência Artificial (IA) no sistema judicial de mediação o uso de serviço jurisdicional com a IA, reduziu de forma inteligente estes serviços e desafogando os processos judiciais.

O Programa Justiça 4.0, instituído em 2020 pelo CNJ, deu acesso a utilização desse recurso para o aumento desse acesso a justiça e os métodos autocompositivos. Portanto, a tendência da digitalização é mundial conforme os meios alternativos de resolução de conflito que ela inclui, ou seja, está muito mais alinhado ao sistema em que ela integra, como aponta Floridi (2010), para que a IA seja mais bem compreendida, como suporte, como ferramenta de apoio capaz de construir um diálogo consensual sem substituir a sensibilidade humana.

Dessa forma a IA não será vista como um possível substituto da figura do mediador humano, mas sua aliada na gestão de eficiência no que implica as informações e comportamentos de comunicação. E por essa razão no que se refere o âmbito da mediação digital e no que a IA pode atuar existe muitos meios alternativos diferentes além de níveis dessa atuação. Ao citar alguns deles temos em primeiro, o nível operacional que tem a função de automatizar as tarefas da triagem e organizar a agenda gerar os relatórios, em segundo, o nível-técnico jurídico, que irá analisar os dados, precedentes e documentos, e em terceiro o nível comunicacional, que irá auxiliar a figura do mediador, identificando os padrões utilizados principalmente os linguísticos e as emoções, por meio do processamento de linguagem natural (PLN).

Segundo Russel e Norvig (2020) em sua obra que fala da Inteligência artificial, eles explicam que as tarefas que são executadas por IA são específicas, com base em análise de texto, para um público não técnico para entender opiniões e sentimentos ao reconhecer certos tipos de padrão e isso faz com que a IA seja uma ferramenta limitada, ou seja, fraca sem consciência ou autonomia decisória. Diante desse cenário, surge o conceito de “mediação 4.0” que resulta diretamente dessas convergências entre tecnologia de dados e comunicação digital. É o que ler a máquina, a machine learning em sua comunicação digital.

A mediação se apoia na IA, na aprendizagem de máquina (machine learning) e no processo de linguagem natural (PNL), que permitem que reduz os custos, por conta da rapidez das soluções de conflitos, especialmente aqueles de menor relevância e que são encaminhadas as plataformas on-line estruturadas.

É uma tendência global da digitalização é acompanhada por debates sobre o papel ético da IA no que potencializa o uso da mediação digital, no raciocínio simbólico e sem expressar sentimentos, demonstra que ela não substitui o caráter humano do processo. Sua função é ampliar capacidades e organizar padrões de informações e garantir maior eficiência.

A atuação da IA na mediação digital pode ser dividida em três níveis: 1) Nível

operacional, que automatiza tarefas como triagem de casos, agendamento, organização de documentos e elaboração de relatórios, e Reduz tempo e custo, aumentando a eficiência da mediação; 2) Nível técnico-jurídico, que analisa dados, identifica padrões em decisões anteriores, organiza documentos, sugere alternativas e filtra informações pertinentes, e atua como ferramenta de apoio ao raciocínio jurídico do mediador; 3) Nível comunicacional, que utiliza PNL para reconhecer emoções, adaptar linguagem e auxiliar o mediador na interpretação de nuances discursivas e apoia a comunicação, mas não substitui a empatia humana.

Russell e Norvig (2020), referência mundial na área, afirmam que a IA utilizada nesses contextos é uma IA fraca, ou seja, limitada, sem consciência, sem autonomia decisória e programada para tarefas específicas. Ela reconhece padrões, mas não interpreta valores humanos, nem compreende sofrimento, intenção ou vínculo emocional. Esse cenário dá origem ao conceito de “mediação 4.0”, que resulta da convergência entre plataformas digitais, algoritmos de machine learning e sistemas de linguagem natural. Embora promova eficiência, redução de custos e rapidez, sobretudo em conflitos simples ou de pequeno valor, a mediação 4.0 exige que o componente humano permaneça no centro da decisão.

Portanto, ainda que a IA potencialize o alcance da mediação digital, sua atuação permanece instrumental, não substitutiva. Ela amplia capacidades, organiza padrões e acelera etapas, mas não possui condições de assumir o papel emocional, relacional e ético desempenhado pelo mediador humano. A mediação continua sendo, essencialmente, um processo de pessoas para pessoas.

4.3 Desafios éticos e judiciais da IA na mediação

Os métodos autocompositivos pode incorporar grandes desafios sobre a inteligência artificial (IA), no que amplia a eficiência da mediação digital. Como toda regra tem suas exceções na mediação digital não seria diferente, pois seus mecanismos impõem desafios éticos jurídicos que precisam ser avaliados com rigor. E um dos principais riscos está no viés algorítmico, isso porque a leitura desses algorítmicos em um caso concreto pode trazer uma reprodução de desigualdades sociais presentes nos dados utilizados para treinar os sistemas automatizados.

Conforme O’Neil (2016), o uso dos algoritmos pode trazer conforme a sua análise discriminações históricas, relacionadas a vários assuntos do meio civil, social entre outros, como de aplicar pautas raciais, pautas de gênero e condições socioeconômicas, no que pode acarretar diretamente uma diferença nos processos de forma até mesma injusta, e algo que poderia promover igualdade pode gerar um juízo de valor, podendo violar os direitos atuais e

fundamentais quando não há supervisão humana.

Enquanto no problema central, pode atingir os algoritmos por conta da ausência de transparência, descrita como opacidade algorítmica por não compreender como funciona a IA, de como ela formulou e recomendou os mediadores e as partes. E se ficar alguma dúvida no processo quanto a transparência, explicabilidade e contestação, bem como o contraditório e a ampla defesa para aplicar no processo, poderá ser considerado perdido.

Segundo Mireille Hildebrandt (2018), ela vem destacar que os sistemas jurídicos automatizados tem que estar em conformidade ao Estado de Direito, ou seja, isso significa que os sistemas devem ter mecanismos internos que permita qualquer pessoa envolvida no processo como mediador, as partes, os advogados, juízes por exemplo possam acessar os sistemas e verificar como decisão ou uma análise foi lançada se teve transparência se é necessário pedir revisão, enfim é uma participação ativa humana não apenas um algorítmica.

A opacidade algorítmica, que se refere à dificuldade de compreender como a IA chegou a uma determinada análise, sugestão ou classificação. garantindo compreensibilidade, auditabilidade e possibilidade de contestação. Sem esses elementos, qualquer recomendação algorítmica corre o risco de gerar decisões arbitrárias ou tecnicamente injustificáveis. Nesse contexto, surge o debate sobre responsabilidade civil pelos danos decorrentes da utilização da IA.

Dignum (2019) destaca que sistemas inteligentes devem operar sob o modelo Human-in-the-Loop, que exige supervisão humana contínua e impede que decisões automatizadas ocorram sem intervenção ou controle humano. Esse modelo também permite identificar claramente quem responde civilmente em caso de erro: desenvolvedores, gestores do sistema, mediadores ou órgãos públicos envolvidos. Assim, a responsabilidade não pode ser atribuída à IA, mas sim a quem a programa, implementa ou utiliza.

No âmbito normativo brasileiro, o Conselho Nacional de Justiça estabelece parâmetros de governança para o uso da IA no Poder Judiciário. A Resolução nº 456/2022 do CNJ determina princípios como ética, não discriminação, transparência, prestação de contas e governança algorítmica, que devem nortear a implementação dessas tecnologias em contextos judiciais e extrajudiciais, inclusive na mediação.

Diante de tais riscos, Susskind (2019) enfatiza que nenhum sistema inteligente pode substituir o profissional do Direito. A tecnologia deve ser utilizada para fortalecer, e não substituir, as competências do mediador humano. Surge, portanto, um desafio institucional e pedagógico: capacitar mediadores, magistrados e servidores para compreender limites, potencialidades e obrigações éticas da IA aplicada aos métodos consensuais de solução de conflitos.



Assim, a mediação digital mediada por IA só poderá cumprir sua finalidade de ampliar o acesso à justiça se acompanhada de supervisão humana qualificada, governança robusta, transparência algorítmica e mecanismos efetivos de prevenção e correção de vieses.

4.4 Riscos de Desumanização e vieses algorítmicos

A expansão do uso da inteligência artificial (IA) na resolução de conflitos, especialmente na mediação eletrônica digital vem trazendo muitos benefícios operacionais, mas também acarreta riscos significativos de desumanização e vieses algorítmicos. Pois dentro desse espaço onde a mediação tem por sua essência resolver o conflito de forma consensual através do diálogo, empatia e reconhecimento mútuo entre as partes. Mas, quando esses elementos passam a ser simulados tecnicamente, a máquina não será capaz de reproduzi-los plenamente.

Segundo Turkle (2016), todos os processos que envolve a tecnologia, lembrando os que envolve a interação mediados por tecnologia, eles têm a tendência de reduzir a forma de avaliar a profundidade emocional das relações humanas, que acarreta um fenômeno de comprometimento da qualidade do diálogo que é essencial na mediação.

No entanto existe um risco eminente da desumanização em que pode transformar os conflitos complexos por meio de comparativos de padrões e tender a trazer viés estatísticos. Segundo Floridi (2020), ele explica que é necessário compreender que a justiça não pode ser diminuída a cálculos algoritmos probabilísticos, pois os valores envolvidos, além das experiências humanas que exploram o poder computacional da inteligência, deve ser ligado um alerta no que envolve a justiça, ou seja, a IA deve permanecer como um instrumento de apoio, não sendo capaz de substituir a sensibilidade ética, da escuta ativa e da maneira que a capacidade interpretativa do mediador humano traz em seu DNA.

Como observa Crawford (2021), estruturas de poder e desigualdade tendem a ser replicadas pelos algoritmos, afetando diretamente o tratamento dado aos conflitos. Na mesma linha, Noble (2018) demonstra como sistemas automatizados reforçam estereótipos e generalizações, podendo gerar rotulações injustas e comprometer a equidade do procedimento. Em uma mediação digital, tais vieses podem interferir na análise de comportamento das partes, nas sugestões automatizadas e até na forma como plataformas organizam informações para o mediador.

A legislação brasileira reconhece esses riscos. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) assegura ao cidadão, em seu art. 20, o direito de revisão de decisões automatizadas, garantindo supervisão humana e mecanismos de contestação. No âmbito do Poder Judiciário, a Resolução nº

332/2020 do CNJ estabelece princípios obrigatórios para sistemas de IA, como não discriminação, explicabilidade, transparência e controle humano, reforçando que decisões assistidas por tecnologia não podem ocorrer sem supervisão adequada.

Assim, os limites da IA devem ser compreendidos pelo mediador para evitar processos desumanizados. Como destaca Morozov (2018), o problema não está na tecnologia em si, mas nas formas sociais e institucionais de uso — razão pela qual fiscalização, governança e ética são indispensáveis.

Superar esses riscos requer políticas e práticas normativas robustas, como: Diversidade e curadoria crítica dos dados utilizados para treinar algoritmos; Auditorias independentes e periódicas para identificar vieses; Explicabilidade técnica e compreensão dos critérios utilizados pelos sistemas; Formação digital e ética dos operadores do Direito e Protocolos de governança algorítmica integrando sensibilidade humana;

Dessa forma, a mediação digital só manterá sua legitimidade e segurança se a inteligência artificial for tratada como ferramenta auxiliar, e não substituta, garantindo sempre a centralidade da experiência humana no processo mediador.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A escolha do tema neste trabalho revelou-se de grande relevância em razão da necessidade de compreender qual a finalidade de analisar a possibilidade de substituição do mediador humano pela inteligência artificial (IA) no âmbito da mediação, especialmente no contexto da chamada Justiça 4.0. É uma ferramenta que traz divisores positivos para possibilitar o acesso a justiça de forma célere e de forma desenrolada. E essa tecnologia busca eficiência e ampliação do acesso à justiça, e importante mencionar que a pesquisa demonstrou que o uso da inteligência artificial usado nos processos judiciais principalmente na mediação, a IA não possui condições éticas, técnicas ou jurídicas para substituir integralmente a figura humana na mediação.

O objetivo geral constituiu em analisar os obstáculos e fragilidades na investigação do uso da IA na figura do mediador e sua possível substituição para assumir um papel central que é do mediador humano pela inteligência artificial. Quanto à inteligência artificial, verificou-se que sua atuação possibilita ganhos relevantes: organização de dados, automação de tarefas, identificação de padrões e suporte técnico ao mediador. O Programa Justiça 4.0 foi crucial para a integração de tais tecnologias ao sistema judicial, ampliando o alcance dos métodos autocompositivos.

Contudo, constatou-se que a IA não alcança elementos humanos fundamentais, como empatia, percepção emocional, rapport, interpretação contextual e responsabilidade ética, características indispensáveis ao mediador humano. Além disso, foram identificados riscos consideráveis, especialmente relacionados à desumanização do procedimento, à produção de vieses algorítmicos, à opacidade dos sistemas e à possibilidade de decisões injustas ou discriminatórias. Estudos de Turkle, Crawford, Noble e Floridi revelam que a IA, ao ser treinada com dados historicamente desiguais, tende a reproduzir padrões de discriminação, configurando riscos incompatíveis com os princípios fundamentais da mediação.

O estudo mostrou que legislação brasileira, por sua vez, vem acompanhando e reconhece tais riscos, e com isso ela passa impor limites normativos importantes, como pode ser observado no art. 20 da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção Dados (LGPD), que irá proteger se uma decisão afetar a vida de uma das partes envolvidas no conflito, for tomada por uma máquina, computador ou inteligência artificial, a pessoa prejudicada tem o direito de pedir que um ser humano revise essa decisão. a vida, e a Resolução nº 332/2020 do CNJ, que analisa como a IA comporta-se no Poder Judiciário.

A pesquisa comprovou ao demonstrar que, embora a tecnologia e a inteligência artificial

tenham avançado de forma significativa no âmbito da mediação, não é possível, nem juridicamente, nem eticamente, substituir a figura do mediador humano. O estudo defende que a IA deve ser apenas um instrumento de apoio na resolução de conflitos, focando em eficiência operacional e análise de dados. Ela não deve ter papel decisório ou autônomo, pois a mediação exige fundamentos humanos essenciais como a escuta ativa, empatia e comunicação sensível, que a IA não reproduz integralmente. A atuação da IA deve basear em princípios como autonomia da vontade, imparcialidade, previstos na lei de Mediação (13.140/20215) no CPC (13.105/2015) e na Resolução 125 do CNJ.

Quanto ao segundo objetivo, verificou-se que a mediação digital pode preservar tais fundamentos, desde que seja conduzida sob rigorosa observância dos princípios da transparência, segurança da informação e supervisão humana contínua. Assim, a tecnologia, incluindo a IA contribui como ferramenta complementar, ampliando o acesso à justiça e otimizando etapas operacionais, mas sem afastar a centralidade humana necessária ao processo meditativo. a IA deve ser compreendida como ferramenta complementar, capaz de apoiar o mediador humano na organização de informações, triagem de casos e análise de padrões, mas jamais como agente autônomo. A mediação permanece como um espaço profundamente humano. Nesse sentido, a tecnologia auxilia, mas é o ser humano quem continua dando sentido, ética e legitimidade ao processo meditativo.

Foram identificados na ausência de estudos empíricos nacionais mais robustos sobre a eficácia da mediação digital com IA, bem como na carência de dados comparativos entre modelos internacionais. Ademais, como a legislação e as tecnologias evoluem rapidamente, os resultados desta pesquisa precisam ser interpretados à luz do contexto temporal delimitado.

Sugestões para pesquisas futuras incluem: análises empíricas sobre o impacto real da IA em plataformas ODR, estudos comparativos entre mediação humana, híbrida e automatizada, investigações sobre governança algorítmica e accountability no Poder Judiciário, desenvolvimento de protocolos éticos específicos para mediação digital e pesquisas interdisciplinares envolvendo Direito, Ciência da Computação e Psicologia.

Por fim, conclui-se que o futuro da mediação não está na substituição do humano pela máquina, mas na cooperação inteligente entre pessoas e tecnologia, com a IA funcionando como apoio técnico e o mediador humano preservando a dimensão ética, sensível e dialógica que constitui a essência da autocomposição. Somente com essa integração equilibrada será possível fortalecer uma justiça mais acessível, democrática e humanizada.



REFERÊNCIAS

- BANCO MUNDIAL. **Technical Paper on Justice Reform and Mediation Policies**. Washington, D.C.: World Bank, 1996.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2018**. Brasília: CNJ, 2018.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Pedido de Providências n.º 0010206-70.2020.2.00.0000**. Relator: Conselheiro Henrique Ávila. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>. Acesso em: dia mês ano.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria n.º 16, de 26 de janeiro de 2016**. Brasília, 2016.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Programa Justiça 4.0**. Brasília: CNJ, 2020.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 125/2010**. Brasília, 2010.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 332/2020**. Brasília, 2020.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 358/2020**. Brasília, 2020.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 456/2022**. Brasília, 2022.
- BRASIL. Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais**. Brasília: DOU, 1995.
- BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília: DOU, 2015.
- BRASIL. Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação judicial e extrajudicial**. Brasília: DOU, 2015.
- BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília: DOU, 2018.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADI 930/DF**. Brasília: STF, 2001.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Originária n.º 2059/DF**. Relator: Min. Luís Roberto Barroso. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www.stf.jus.br>. Acesso em: dia mês ano.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 1.885.097/SP**. Relator: Min. Marco Buzzi. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: dia mês ano.
- CAM-CCBC. Câmara de Arbitragem e Mediação Brasil-Canadá. **Código de Ética da Medição**. São Paulo, 2021.
- CAM-CCBC. Câmara de Arbitragem e Mediação Brasil-Canadá. **Relatório Institucional**. São Paulo, 2020.
- CRAWFORD, Kate. **Atlas of AI: Power, Politics, and the Planetary Costs of Artificial Intelligence**. New Haven: Yale University Press, 2021.
- CREPALDI, Guilherme; VALENTE, Patrícia Peck (org.). **Direito Digital Aplicado**. São Paulo:

Revista dos Tribunais, 2019.

DIGNUM, Virginia. **Responsible Artificial Intelligence: How to Develop and Use AI in a Responsible Way.** Cham: Springer, 2019.

FLORIDI, Luciano. **The Ethics of Artificial Intelligence.** Oxford: Oxford University Press, 2020.

FLORIDI, Luciano. **The Logic of Information: A Theory of Philosophy as Conceptual Design.** Oxford: Oxford University Press, 2020.

FOLBERG, Jay; TAYLOR, Alison. **Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts Without Litigation.** San Francisco: Jossey-Bass, 1984.

FRANK, Michael. **The Pound Conference Revisited.** Minnesota: University of Minnesota Press, 2015.

GOLDBERG, Stephen B. *et al.* **Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, Arbitration and Other Processes.** 6. ed. New York: Wolters Kluwer, 2012.

HILDEBRANDT, Mireille. **Law for Computer Scientists and Other Folk.** Oxford: Oxford University Press, 2018.

LOPES, André. **Ética e Autonomia na Mediação.** São Paulo: Atlas, 2020.

MARTINS, Ricardo. **Tecnologia, Mediação e Inteligência Artificial no Sistema de Justiça.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MENKEL-MEADOW, Carrie. **Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model.** New York: Aspen, 2001.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Processo n.º 5018121-44.2022.8.13.0024.** CEJUSC Online. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br>. Acesso em: 10 nov. 2025.

MOROZOV, Evgeny. **Big Tech: A ascensão dos dados e a morte da política.** São Paulo: Ubu Editora, 2018.

NAKASHIMA, Taro. **Family Dispute Resolution in Japan.** Tokyo: University of Tokyo Press, 2015.

NOBLE, Safiya Umoja. **Algorithms of Oppression: How Search Engines Reinforce Racism.** New York: NYU Press, 2018.

NOLAN-HALEY, Jacqueline. **Alternative Dispute Resolution.** 2. ed. St. Paul: West Group, 1999.

O'NEIL, Cathy. **Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy.** New York: Crown, 2016.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível n.º 0005020-18.2021.8.16.0182.** Relator: Des. Nilson Mizuta. Curitiba, 2023. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br>. Acesso em: 10 nov. 2025.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Paraná. **Relatório do Projeto Piloto de Mediação Digital 2022–2024.** Curitiba: TJPR, 2024. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br>. Acesso em: 10 nov. 2025.

PARKINSON, Lisa. **Family Mediation.** London: Sweet & Maxwell, 2005.

RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Inteligência Artificial**. 4. ed. São Paulo: Pearson/Elsevier, 2020.

SCHWANTES, Renata; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Tecnologias Digitais: desafios contemporâneos**. Porto Alegre, 2024.

SPENGLER NETO, Fabiana Marion. **Mediação e Sistêmica**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TAKAHASHI, Bruno. **Mediação e Conciliação: teoria e prática**. São Paulo: Método, 2019.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2018.

TARTUCE, Flávio. **Mediação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TURKLE, Sherry. **Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age**. New York: Penguin Press, 2016.

VASCONCELOS, André Gomma de. **Fundamentos da Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2019.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Saraiva, 2019.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à Justiça e Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

